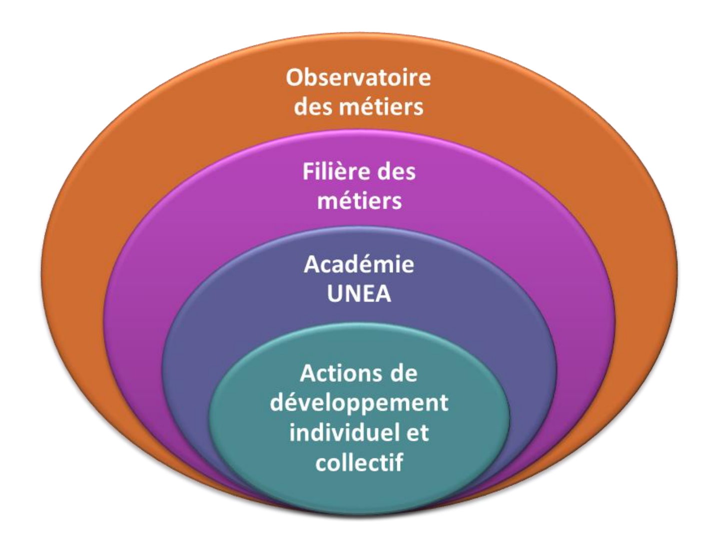



# Rapport de l'Observatoire des métiers et des compétences du secteur adapté




ANNEE 2014

# e-FormAdapt




## Le logiciel de Gestion de Compétences en Entreprises Adaptées

### Un outil simple pour accompagner le développement de votre capital humain et de votre performance sociale

Revue des salariés de l'équipe actuelle de Girard Isabelle. Sont pris en compte les derniers entretiens, validés ou pas.

Afficher 10 éléments

Affichage de l'élement 1 à 10 sur 10 éléments

| NOM & Prénom | Evaluation des activités | Souhaits d'évolution du salarié | Compétences à améliorer suite à EP | Actions de formation envisagées | Compétences validées |
|---|---|---|---|---|---|
| Alambart Fernand | Pas d'entretien | - - - | | | |
| David Christine | Conforme aux attentes (66 %) | - - - | - Connaissance des végétaux<br>- Compétences manuelles espaces verts<br>- Appliquer une méthode de travail | - Approche ergonomique, Troubles musculo - squelettiques (TMS) et retour à l'emploi (Handi-formation) | - Amélioration continue (Application)<br>- Com Hors REf (Application) |
| David Eric | Conforme aux attentes '+' (68 %) | - Oui, interne seulement<br>- Chef d'équipe<br>- Aquitaine | - Connaissance des produits de nettoyage<br>- Mise en oeuvre des consignes de sécurité<br>- Connaissance des végétaux<br>- Connaissance produits phytosanitaires<br>- Compétences manuelles espaces verts<br>- Lecture de dossier de chantier d'éco-isolation<br>- Communication relationnelle<br>- Compétences commerciales | - Sécurité au poste<br>- Techniques d'Isolation et d'Insuflation<br>- Préparation des dossiers de chantiers<br>- Tutorat nouvelle machine de tonte<br>- Session apprentissage Lecture / Pole Insertion | - Lecture des procédures et documents métiers (Application)<br>- Connaissance des surfaces à nettoyer (Maîtrise)<br>- Connaissance matériel espaces verts (Maîtrise)<br>- Connaissance de base de l'isolation thermique (Maîtrise) |
| DUPONT Charles | Pas d'entretien | - - - | | | |
| Durand Jacques | Pas d'entretien | - - - | | | |

SOCIETE GENERALE unea

A travers la démarche GPEC et l'utilisation du logiciel e-FormAdapt, le dirigeant d'Entreprise Adaptée est en capacité d'avoir une vision précise des actions de formation à mettre en place pour sécuriser les parcours professionnels de ses salariés et pour mener à bien les projets de l'entreprise.

*«La GPEC déployée est complète et permet de faire évoluer le personnel, de maitriser tous les risques socio-professionnels, la pyramide des âges, la gestion de la parité et de pouvoir mesurer le développement des compétences de nos salariés.»*

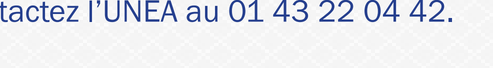
**Michaël Leclair, Dirigeant de l'Entreprise Adaptée APF Ludres**

*«Le déploiement de l'outil de GPEC, e-FormAdapt, est un point fort de progrès.»*

**Sylvain Dupic, Dirigeant de l'Entreprise Adaptée Promut Dijon**

Si vous souhaitez structurer votre démarche GPEC et avoir plus de renseignements sur l'outil, contactez l'UNEA au 01 43 22 04 42.

Développé avec le soutien de la






# EDITO DU PRESIDENT

## VERS UNE MONTEE EN COMPETENCES ET UNE PLUS GRANDE ADAPTABILITE DES ENTREPRISES ADAPTEES

**De la nécessité de bouger**

Le monde bouge et fait apparaître la nécessité de repenser l'homme dans son environnement, au plan des ressources qu'il consomme et qui s'amenuisent peu à peu, mais aussi au regard de la place qu'il occupe dans les systèmes productifs, économiques et sociaux, sans le réduire à ces dimensions.

De leur côté, les acteurs économiques sont invités par la loi et par la pression de l'opinion publique à davantage inscrire leur action dans un engagement responsable et social. Leur développement en dépend mais aussi leur légitimité vis-à-vis à des consommateurs.

A la frontière de l'action sociale et du développement économique, les Entreprises Adaptées ont vu ces dernières années le champ des contraintes s'élargir : obtention des financements publics, conditions d'accès aux marchés, modalités de recrutement, réglementation et normes…

Comme le révélait le congrès de l'UNEA à Toulouse en juin 2014, derrière ces contraintes peuvent être découvertes des opportunités d'évoluer, en misant notamment sur l'engouement des donneurs d'ordre désireux de placer leur action dans un cadre plus vertueux de RSE plutôt que de subir la seule obligation d'emploi. Autrefois cantonnées essentiellement aux activités périphériques, les Entreprises Adaptées osent désormais se confronter au cœur de l'activité portée par leurs clients.

Pour les grands donneurs d'ordre comme les prestataires de ces derniers, les Entreprises Adaptées constituent un des principaux leviers de leur engagement actuel car elles rendent possible la montée en compétence des personnes en situation de handicap dans un environnement sécurisé et établissent un pont entre les besoins d'accompagnement de la personne handicapée et le monde économique.

Si cette analyse semble résolument optimiste, là où de nombreuses Entreprises Adaptées seraient en droit de penser que leur mission est essentiellement de fournir du travail aux personnes en situation de handicap, elle est pourtant le constat d'une tendance de plus en en plus marquée des attentes des entreprises et la traduction des expériences innovantes qui émergent actuellement.

Comment les Entreprises Adaptées peuvent-elles s'ajuster à ces nouvelles demandes au regard de leur réalité humaine, technique et financière ? Comment en faire des leviers de croissance ? Comment assurer malgré tout la qualité d'accompagnement des hommes qui fait la spécificité des Entreprises Adaptées ?

C'est bien l'enjeu de l'Observatoire de l'UNEA que d'apporter des réponses à ces questions.

**Quelle démarche mettre en œuvre ?**

Sur le plan méthodologique, il est intéressant de constater que les expériences prometteuses conduisent :

- à privilégier une démarche orientée sur une analyse plus fine des besoins exprimés par les clients,

- à traduire ensuite en compétences qualifiables et quantifiables ces besoins,
- à déterminer, élaborer et / ou dispenser les formations/passerelles (idéalement certifiantes) destinées à faire monter en compétence les personnes en situation de handicap,
- à appréhender les processus permettant d'accompagner la démarche, en répartissant les tâches incombant aux différentes parties prenantes,
- à mobiliser enfin d'autres ressources externes.

**Vers quelle(s) activité(s) se tourner ?**

Si les perspectives de développement des Entreprises Adaptées sont donc en grande partie liées à leur capacité de faire monter en compétence leurs ressources humaines, l'évolution des besoins « clients » et des demandes institutionnelles rend aussi nécessaire pour elles de réinterroger la pertinence des activités qu'elles portent, voire de les faire évoluer.

Doit-on tous migrer vers de nouvelles activités ? Certaines sont-elles plus prometteuses que d'autres ? Existe-il des activités plus compatibles avec certains profils d'Entreprises Adaptées ?

Les experts semblent converger autour des constats suivants : le modèle low-cost autour de marchés de masse a peu d'avenir pour les Entreprises Adaptées, notamment car elles privilégient les ressources humaines par rapport aux équipements ; les donneurs d'ordre densifient leur demande de prestation de services à plus forte valeur ajoutée ; certaines activités à forte composante de main d'œuvre vont devoir faire face à des mutations importantes (normes européennes sur les produits phytosanitaires pour les entreprises paysagistes par exemple). Cette nouvelle donne constitue sans doute autant d'opportunités d'évolution des activités.

L'enquête UNEA Opcalia conduite par le cabinet Co-Savoirs auprès des donneurs d'ordre et des Entreprises Adaptées dessine l'émergence de nouvelles filières qu'il convient d'observer de près. Ce premier rapport d'activité de l'Observatoire des Métiers et des Compétences des Entreprises Adaptées met particulièrement en avant les modalités de développement des deux filières retenues au regard de leur caractère innovant : « Prestations informatiques » et « Vie du bâtiment ».

Il appartient désormais à chacun d'entre nous de mobiliser les énergies disponibles, en expérimentant les démarches préconisées et en les prolongeant, puis de faire partager le fruit des expériences pour faire grandir notre intelligence collective.

L'Observatoire des métiers et compétences des Entreprises Adaptées a justement été créé pour nous aider à relever ce défi.

Je voulais, au moment de conclure cet édito, remercier tout particulièrement Sandrine Delhemmes de la Société Générale, sans qui ce projet n'aurait pu aboutir. Je souhaitais également remercier Sandra Desmettre, conseillère au cabinet de Michel Sapin, la DGEFP, Elsa Geroult d'Opcalia et l'ensemble des membres du bureau de l'UNEA, Cyril Gayssot, Erwan Pitois, Philippe Fillette, Stéphane Foisy, Benoit Pontroue, Sylvain Dupic, Jean Denis Martin, les salariés de l'UNEA Fadelah Benouaret et Sébastien Citerne, qui depuis 2012 ont fait en sorte de faire vivre et de développer ce bel outil.

Jean-Marc FROGER, Président de l'UNEA

# INTRODUCTION : LES ENJEUX DE L'OBSERVATOIRE DES METIERS ET DES COMPETENCES DES ENTREPRISES ADAPTEES

Comprendre les enjeux de l'Observatoire suggère de le resituer à grands traits dans son contexte historique.

La **Conférence Nationale pour le Handicap en 2011** affiche la volonté des pilotes de développer l'emploi en Entreprises Adaptées et préconise de créer 1000 postes supplémentaires par an pendant 3 ans, dont 200 contrats de professionnalisation.

Dans le prolongement du Pacte National pour l'Emploi des personnes handicapées du secteur adapté signé le 22 décembre 2011 à Matignon par le Premier Ministre, l'UNEA et les autres associations du secteur s'engagent sur les trois axes du Pacte :

- Axe 1 : Concourir à la création d'emplois
- Axe 2 : Favoriser la professionnalisation et la mobilité des salariés handicapés
- Axe 3 : Moderniser le secteur adapté

Très concrètement, cet engagement signifie pour les Entreprises Adaptées

- de mettre en place au moins un Contrat de Professionnalisation,
- de lancer au moins un parcours de VAE
- de bénéficier d'une démarche de GPEC simplifiée conçue spécialement pour les Entreprises Adaptées adossée au logiciel "e-FormAdapt"

Ainsi, le **Pacte de Professionnalisation** en Entreprise Adaptée est né d'une volonté partagée :

- de la Société Générale et d'Opcalia de lancer un projet autour de la professionnalisation du secteur adapté.
- de l'UNEA à travers son Académie de permettre à chaque salarié en situation de handicap d'avoir des outils leur permettant d'augmenter leurs compétences.

Il se donne pour objectifs :

- d'augmenter la professionnalisation des salariés par l'évolution de leurs compétences et de leur employabilité
- de soutenir le développement des Entreprises Adaptées afin de créer de l'emploi
- de moderniser le secteur adapté

Parallèlement, Opcalia et l'UNEA unissent leurs efforts pour réaliser une base de référentiels métiers sur la plupart des métiers du secteur adapté et pour élaborer un catalogue de formation.

Créé en 2013 pour accompagner les Entreprises Adaptées dans leur démarche de professionnalisation de leurs ressources et de leur organisation, l'Observatoire se veut être un outil privilégié de concertation et d'analyse des modalités d'ajustement des compétences des entreprises aux évolutions des marchés et des besoins d'organisation qu'ils suscitent.

Portée par l'UNEA, cette action, inscrite dans le prolongement des engagements du Pacte de Professionnalisation en Entreprise adaptée, est soutenue par de **nombreux partenaires**, en particulier la **Société Générale** et **OPCALIA**.

Par convention de coopération signée avec ses partenaires le 18 décembre 2013 au cabinet du ministre de l'emploi, l'Observatoire s'est donné pour missions :

- d'observer puis d'informer les Entreprises Adaptées sur les facteurs susceptibles de faire évoluer leurs métiers
- d'observer puis d'informer les partenaires institutionnels et socio-économiques, en particulier les branches professionnelles, sur l'évolution de l'offre des Entreprises Adaptées
- de favoriser les liens entre les entreprises des secteurs traditionnels et adaptés
- de faciliter par ses éclairages, la mise en œuvre d'une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- d'accompagner la professionnalisation et l'employabilité des salariés en situation de handicap en contribuant au développement des actions de formation
- de faciliter l'accès des personnes handicapées aux Entreprises Adaptées en leur fournissant une connaissance mise à jour des savoirs de base dans les différents métiers proposés

Dans son fonctionnement, l'Observatoire cherche à promouvoir l'intelligence collaborative et à valoriser ses fruits. Son Conseil d'orientation, composé de donneurs d'ordre, d'entreprises prestataires, de branches, de réseaux d'acheteurs, d'OPCA, de fédération (des Entreprises Adaptées mais aussi des Cap emploi), de l'Etat (DGEFP et Université), de l'AFPA…, prend une part active à l'émergence des constats et des bonnes pratiques, mais aussi à la détermination des priorités et à l'expérimentation.

Pour sa première année d'activité, les partenaires ont défini comme priorités :

- la mise en forme des données permettant d'appréhender le secteur adapté et son évolution (KPMG, Humanis, …),
- le lancement de groupes de travail afin de favoriser une meilleure compréhension mutuelle et l'identification des bonnes pratiques collaboratives,
- la mise en exergue de l'étude prospective financée par Opcalia sur les filières émergentes,
- le suivi de l'expérimentation d'un modèle de réponse innovante sur deux filières métiers (informatique et vie du bâtiment) et sa modélisation en vue de son déploiement sur d'autres territoires

Ce rapport annuel d'activité présente les principales analyses et expérimentations conduites dans le cadre de l'Observatoire.

# SOMMAIRE

Edito du Président ........ 2

Introduction : Les enjeux de l'observatoire des métiers et des compétences des Entreprises Adaptées ........ 5

I. Photographie des Entreprises Adaptées : zoom sur les métiers et compétences ........ 8

II. Les bonnes raisons de faire evoluer son entreprise adaptee ........ 12

A. L'évolution des secteurs d'activité : risque ou opportunité ? ........ 13

B. Quelles réponses permettraient aux entreprises adaptées de tirer parti de ces évolutions ? ........ 20

III. Filières émergentes et compétences requises ........ 29

A. Des filières innovantes : informatique et vie du bâtiment ........ 29

B. Les fonctions et compétences attendues sur ces nouvelles filières ........ 32

C. Quels parcours de formation mobiliser ? ........ 36

IV. Boîte à outils ........ 41

A. Répertoire des formations et des acteurs possibles ........ 41

B. Le GME : un modèle à développer/un cadre à promouvoir ........ 47

V. Annexes – pour approfondir ........ 50

A. Les Entreprises Adaptées et la démarche de GPEC ........ 50

B. La démarche RSEA ........ 51

C. Des soutiens possibles : l'exemple de l'ADEC Midi-Pyrénées ........ 52

D. L'UNEA et son organisation ........ 54

E. Réunion de lancement de l'observatoire du 18 décembre 2013 ........ 57

Nos remerciements ........ 58

VI. Fiches fonctions ........ 59

A. Présentation ........ 59

B. Liste des fiches fonctions ........ 59

C. Les fiches de fonctions ........ 61

# I. PHOTOGRAPHIE DES ENTREPRISES ADAPTEES : ZOOM SUR LES METIERS ET COMPETENCES

*Le cabinet KPMG a réalisé pour l'UNEA une étude qui a permis de dresser un tableau des Entreprises Adaptées en 2012, grâce à une enquête réalisée auprès de 178 Entreprises Adaptées sur 702 existantes (soit 25 %) entre les mois de mai et décembre 2012.*

## LE SECTEUR ADAPTE, COMPETITIF ET DYNAMIQUE

**702**
**Entreprises Adaptées**

**30 000**
**salariés**

**1,05 milliards d'euros**
**de Chiffre d'Affaires**
*(895 M€ en 2008)*



de **66%** à **55%**
d'Entreprises Adaptées **sous forme associative** de 2008 à 2012

**38%**
des Entreprises Adaptées ont une **forme juridique commerciale** (SARL, EURL, SA, SAS, SCOP)

**1/4**
des Entreprises Adaptées ont **moins de 10 ans**

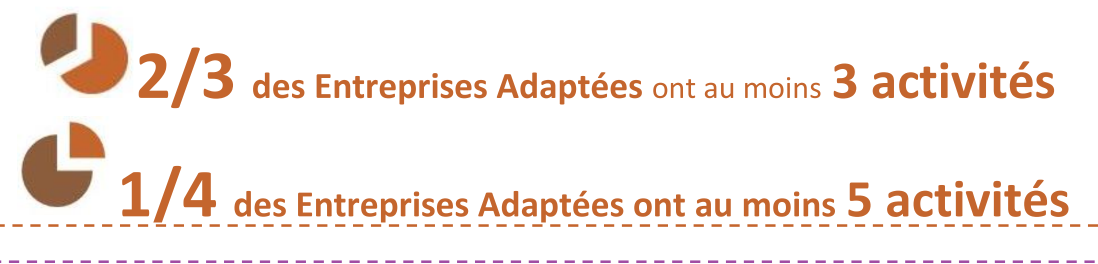
## CARTE D'IDENTITE DE L'ENTREPRISE ADAPTEE « MOYENNE »

**20 ans**
**d'existence**

**44**
**salariés**

**1,5 M€**
**de Chiffre d'Affaires**

## DES ACTIVITES DIVERSIFIEES ET TERTIARISEES




**42%** de l'activité est réalisée par des **prestations de services**

0 10 20 30 40 50 60 70

Espaces verts
Sous-traitance
Entretien des locaux
Prestations de services, travaux administratifs
Conditionnement
Restauration
Blanchisserie
Logistique
Imprimerie
Tri, collecte, démantèlement
Montage assemblage
Cablage
Menuiserie
Mise à disposition

Activité n°1 Activité n°2 Activité n°3 Activité n°4 Activité n°5

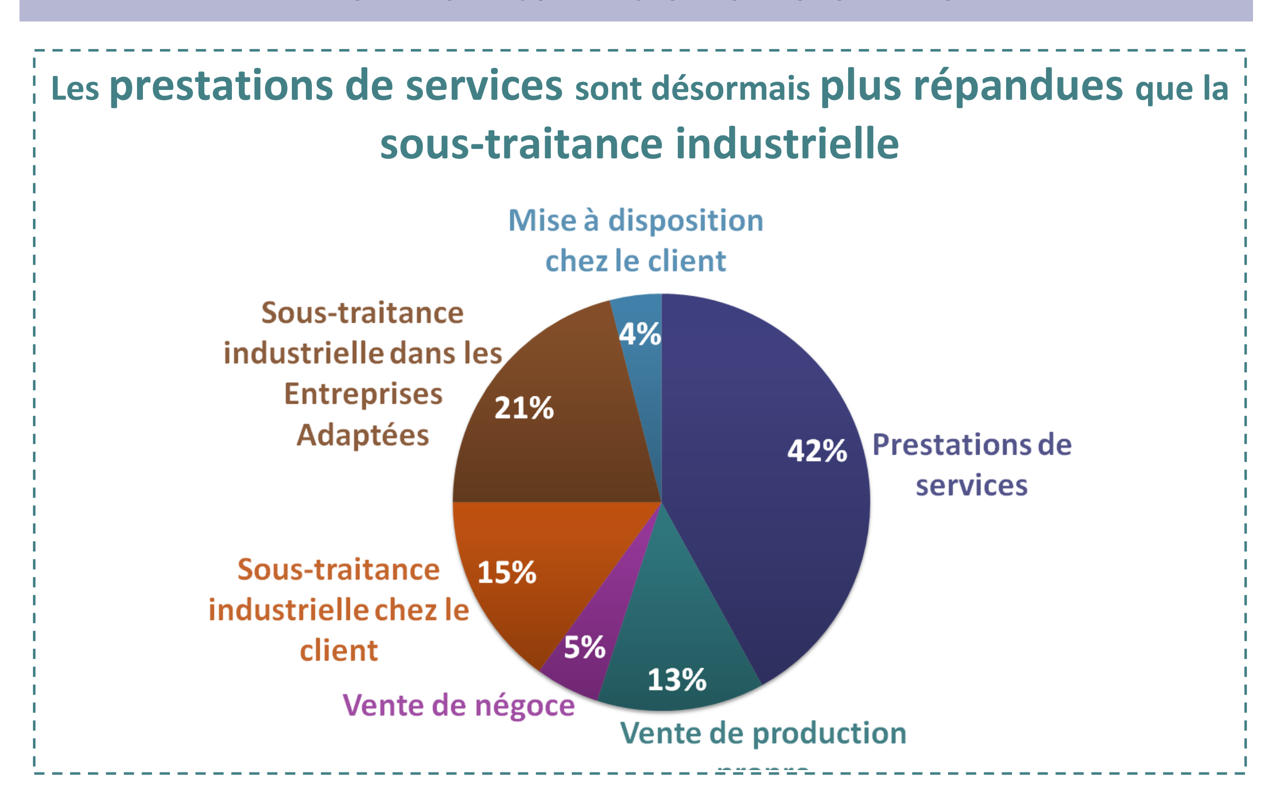
## DES CLIENTS MAJORITAIREMENT PRIVES

**Les entreprises représentent 74% du chiffre d'affaire des Entreprises Adaptées, le secteur public 13%** *(9% en 2008)* **et les contrats avec les particuliers 6%** *(9% en 2008)*

Particuliers 6%
Etat 4%
Secteur hospitalier 1%
Collectivités territoriales 8%
Associations 7%
PME-PMI 38%
Grandes entreprises >250 salariés 36%

## DES TYPES DE CONTRACTUALISATIONS VARIES

**Les prestations de services sont désormais plus répandues que la sous-traitance industrielle**



## DES NIVEAUX DE QUALIFICATION EN PROGRES

**Le niveau de qualification requis augmente depuis quelques années en lien avec un positionnement des entreprises sur des métiers plus complexes.**

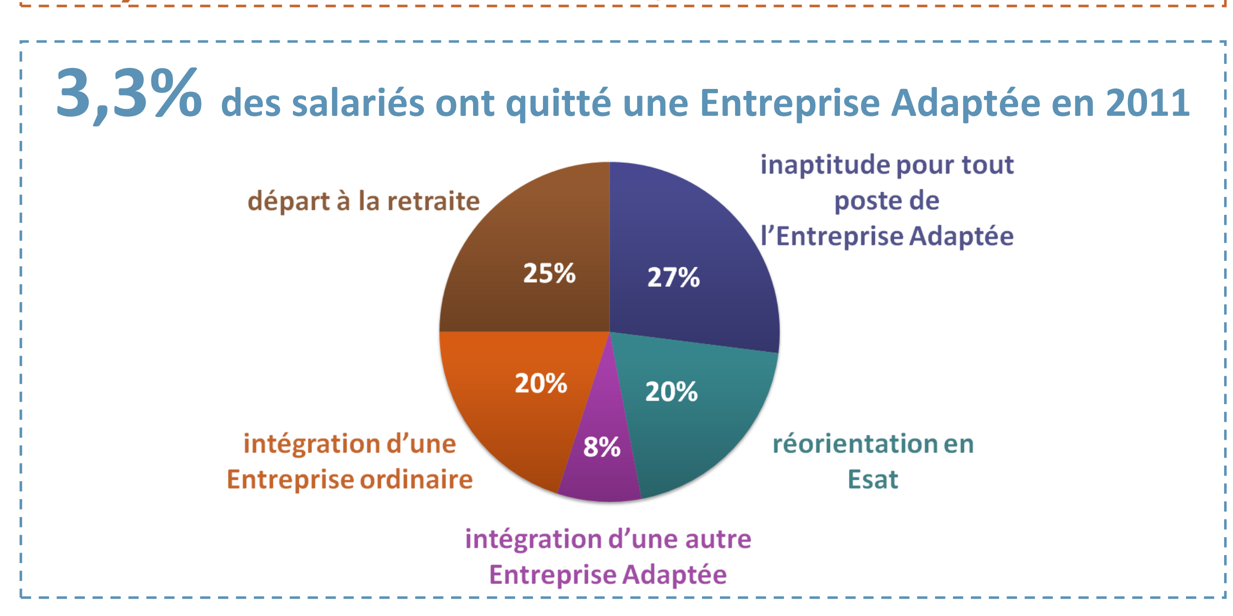
**75%** des salariés en situation de handicap employés par les Entreprises Adaptées sont sans **qualification** *(84% en 2008)*

**87%** des salariés en situation de handicap recrutés depuis 2006 ont un **niveau de formation IV ou V**

## LA MOBILITE EXTERNE, ENCORE PEU DEVELOPPEE

**12,4%** des salariés concernés par la mobilité interne en 2011

**3,3%** des salariés ont quitté une Entreprise Adaptée en 2011




## UN BUDGET FORMATION TRES IMPORTANT

**19,5 M€**

**710 000 heures**

*(chiffres extrapolés)*

**3,18%** de la masse salariale brute

Soit **2 fois** le minimum légal (1,6%)

# II. LES BONNES RAISONS DE FAIRE EVOLUER SON ENTREPRISE ADAPTEE

Les interventions des Entreprises Adaptées ont longtemps été centrées sur quelques secteurs traditionnels (travaux paysagers, propreté, sous-traitance industrielle), parfois peu porteurs de valeur ajoutée (conditionnement de papeterie).

Depuis quelques années, et en réponse à l'émergence de nouvelles offres, l'UNEA a favorisé la mise en place de filières métiers. Outre des échanges sur les modèles économiques, les marchés et les conditions de leur pénétration, les entreprises réunies autour de ces filières ont rapidement pointé la nécessité de partager leurs pratiques en matière de gestion des compétences.

Dans un premier temps, trois filières métiers ont bénéficié, avec l'appui d'Opcalia, d'un travail de cartographie des métiers et de référentiels de compétences permettant ainsi d'identifier les réponses formation susceptibles d'être proposées aux salariés des Entreprises Adaptées. Cet exercice a ensuite été étendu à d'autres filières et a été croisé avec le développement et la mise à disposition du logiciel e-FormAdapt.

Ces travaux ont fait émerger plusieurs constats :

- La performance des Entreprises Adaptées est intimement liée au développement des compétences de leurs ressources humaines, car elle permet d'appréhender des marchés qui n'auraient pas été accessibles sinon ;
- La capacité à évaluer (lors des bilans annuels notamment) et à faire progresser les compétences des salariés par des formations adaptées ouvrent de nouvelles perspectives de diversification de l'activité ;
- La formulation des appels d'offre sur les marchés suggère justement d'être en mesure de pouvoir justifier des compétences disponibles ;
- L'approche compétence permet d'élaborer de nouvelles réponses face à l'expression des besoins des donneurs d'ordre qui cherchent à amplifier leur recours à la sous-traitance (pour répondre à leur obligation d'emploi comme pour satisfaire leur engagement en matière de RSE).

Parallèlement, les Entreprises Adaptées ont été confrontées ces dernières années à la nécessité de faire évoluer leur offre, pas seulement pour des besoins de croissance, mais aussi en raison des évolutions de la demande, liées pour certaines à l'arrivée de nouvelles règlementations ou de nouvelles technologies.

Ce chapitre tend à présenter quelques éléments structurants des évolutions de la demande des donneurs d'ordre et des démarches qui sont attendues en retour des Entreprises Adaptées.

Il pose le constat de la nécessaire évolution, pour les Entreprises Adaptées, de réduire le décalage entre l'offre proposée actuellement et les besoins des marchés.

Il témoigne de la volonté de l'UNEA de favoriser la professionnalisation du secteur adapté.

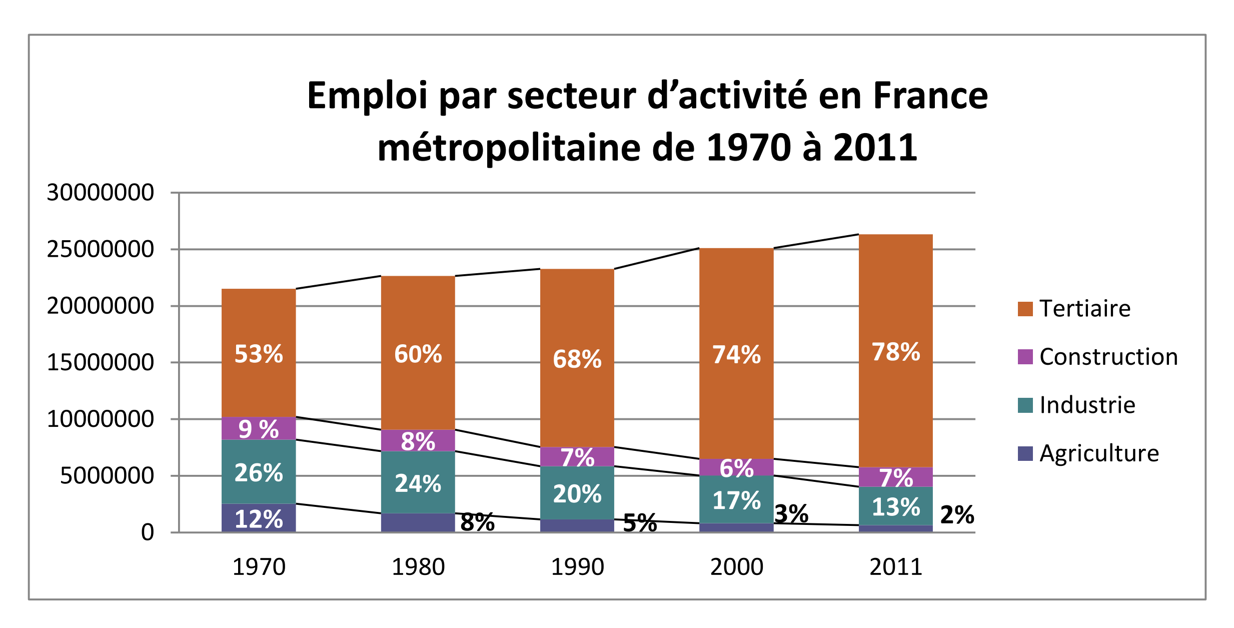
## A. L'EVOLUTION DES SECTEURS D'ACTIVITE : RISQUE OU OPPORTUNITE ?

### UNE MUTATION STRUCTURELLE

- **La tertiarisation de l'économie se poursuit**

Depuis les années soixante-dix, l'économie française a été reconfigurée à travers un **profond mouvement de tertiarisation**. En quarante ans, plus de 9 millions d'emplois ont été créés dans le secteur tertiaire, alors que l'agriculture, l'industrie et la construction ont perdu respectivement 1,9 millions, 2,3 millions, et 290 000 emplois[1].

Il est intéressant de constater que si un véritable déclin industriel est à l'œuvre, un quart des pertes d'emplois industriels correspondent à des transferts vers les autres secteurs via l'externalisation de fonctions[2] (comme les transports, la R&D, la restauration, le nettoyage…) ou la hausse de l'intérim.




*Source : INSEE, Emploi salarié selon les secteurs d'activité au 31/12*

Les tendances des dernières décennies devraient se poursuivre dans le futur proche, comme le prévoit une étude de France Stratégie publiée par le ministère du Travail[3]. Ces prévisions, qui concernent les métiers, révèlent aussi l'évolution des activités émergentes.

- **Des métiers qualifiés en progression d'ici 2022**

Le tableau dressé par cette étude sur les métiers en 2022 laisse apparaître, en plus de la croissance des métiers du tertiaire, que les **métiers industriels devraient "se stabiliser" d'ici 2022**, avec une distinction entre le besoin d'ouvriers non qualifiés, en faible diminution, et des « créations pour certains métiers d'ouvriers qualifiés ».

[1] INSEE, Emploi salarié selon les secteurs d'activité au 31/12
[2] Source : INSEE, Emploi et territoires de 1975 à 2009 : tertiarisation et rétrécissement de la sphère productive
[3] Etude de la Dares, de France Stratégie et du ministère du Travail sur les métiers en 2022, juillet 2014

En outre, "l'emploi continuerait de connaître une relative polarisation" en terme de qualification, "avec une forte progression des métiers très qualifiés".

Parmi les différentes prévisions pouvant influer sur les activités, on notera que :

- Les **services aux entreprises** (métiers des domaines administratifs et techniques s'exerçant principalement au service des entreprises : métiers administratifs, informaticiens, métiers de la banque ou des assurances…) devraient connaître un véritable boom
- Les **métiers qualifiés du bâtiment, des transports et de la logistique** devraient se développer dans une perspective environnementale
- Les **métiers de l'informatique** sont bien identifiés parmi les métiers les plus créateurs d'emploi en France à l'horizon 2022, les compétences nécessaires pour les exercer étant en pleine évolution

- **Une évolution qui impacte nécessairement le secteur adapté**

Compte tenu de la mission sociale spécifique des Entreprises Adaptées et des caractéristiques de leurs salariés (75% de travailleurs handicapés n'ont pas de qualification, voir la photographie des entreprises adaptées, page 10), les activités du secteur adapté n'ont pas vocation à s'aligner exactement sur celles du secteur ordinaire. Pour autant, ce décalage structurel ne dispense pas le secteur adapté de prendre en compte les mutations qui touchent l'ensemble de l'économie, bien au contraire. Les évolutions en cours constituent de fait **une menace potentielle pour la pérennité de certaines activités traditionnelles** des Entreprises Adaptées. On peut aussi y déceler **une opportunité,** en raison de l'impact croissant que la satisfaction de l'obligation d'emploi a pour les donneurs d'ordre, mais aussi de la nécessité pour les entreprises adaptées de faire monter en compétences leurs ressources salariés pour sortir de marchés à faible valeur ajoutée comme à faibles débouchés.

Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises adaptées sont invitées à **s'interroger sur le juste positionnement de leur activité au regard de l'évolution des demandes des donneurs d'ordre**. Cette question posée, il s'agira ensuite d'identifier **comment permettre aux salariés en situation de handicap de monter en compétence progressivement dans une dynamique de parcours**.

## COMPRENDRE LA TRANSFORMATION DE LA DEMANDE DES DONNEURS D'ORDRES

- **La spécialisation induit la croissance de l'externalisation**

Les grands donneurs d'ordres, établissements publics comme grandes entreprises privées, font évoluer leur modèle économique dans la recherche d'une plus grande efficience. L'**externalisation**, qui permet de déléguer un ou plusieurs processus ou activités auprès d'un fournisseur externe, n'est pas une solution récente, mais elle s'intègre de plus en plus au cœur de la stratégie des grands donneurs d'ordre, en modifiant sensiblement **la fonction Achat**.

Jusqu'au début des années 2000, les donneurs d'ordres externalisaient en effet les services les plus aisés à transférer, qui restaient pour l'essentiel relativement éloignés de leur cœur de métier : l'externalisation était utilisée dans des secteurs jugés non-stratégiques et sur lesquels la valeur ajoutée

de l'entreprise était plus faible. Cette pratique a permis à de nombreuses Entreprises Adaptées de se positionner comme sous-traitantes sur des secteurs variés à faible exigence de qualification.

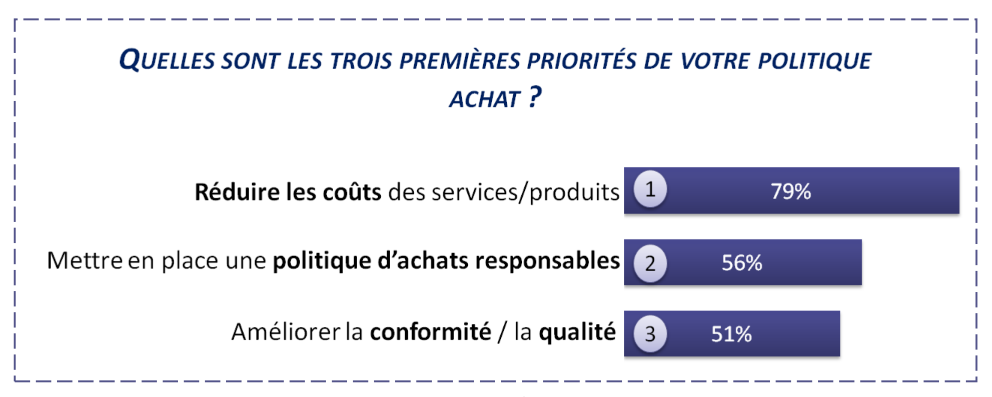
Les dix dernières années ont marqué un tournant dans la conception que les donneurs d'ordre ont de l'externalisation : la complexité des métiers et la variété des compétences à mettre en place dans des structures de plus en plus importantes a nécessité l'émergence de nouvelles approches. La plupart des grandes entreprises ont opéré un **« recentrage » autour de leur cœur de métier**. Bien plus qu'un élément tactique permettant d'optimiser les coûts, l'externalisation est devenue un moyen d'optimiser la structure de l'entreprise dans une stratégie de spécialisation. **Des processus partie intégrante ou très proches du cœur de métier ont donc commencés à être externalisés.**

- **Une fonction Achats en évolution qui change la relation commanditaire-prestataire**

A l'inverse d'une externalisation totale dans laquelle l'ensemble d'une activité est déléguée, une externalisation « partielle » sur une partie d'un processus ou d'une activité nécessite une **relation plus intense entre le client et ses fournisseurs**, voire une participation stratégique de ces derniers au développement de l'entreprise.

Par conséquent, la **fonction Achats**, qui « opérait auparavant sur la frontière interne-externe, se trouve aujourd'hui positionnée **au cœur de l'écosystème**, occupant un rôle clé d'interface dans le processus de production entre prescripteurs internes et fournisseurs. Ceux-ci devenant acteurs à part entière du processus de création de valeur, la contribution de la fonction Achats à la performance de l'entreprise dépend donc de plus en plus de sa **capacité à instaurer des relations à valeur ajoutée**, non plus avec chaque fournisseur, mais entre les membres d'une communauté partageant des intérêts communs. »[4]

En parallèle, les entreprises et établissements publics considèrent de plus en plus la réduction des coûts comme la priorité de leur politique achat et cherchent à rationaliser leur fonction achat.



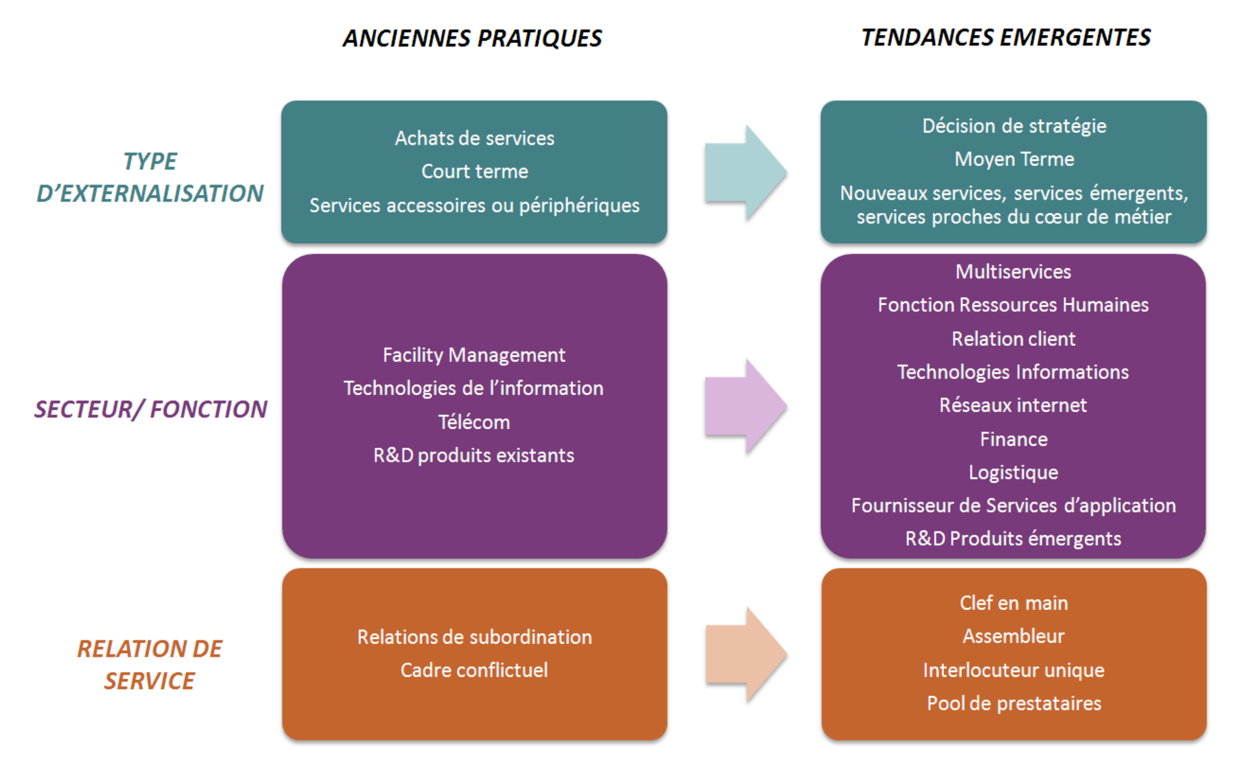

*Source : Baromètre ObsAR*

Aussi les donneurs d'ordres recherchent-ils à établir des **partenariats de moyen voire de long terme** avec leurs prestataires, et, au moins autant, à traiter avec un **interlocuteur unique dans une approche « clé en main »**.

Ces tendances, identifiées dès le début des années 2000 par une étude du MEDEF sur l'externalisation[5], sont recensées dans le schéma qui suit :

[4] CGI, Livre Blanc Achats : L'entreprise étendue, réponse aux enjeux d'un monde nouveau
[5] MEDEF, Guide européen de l'externalisation, 2005

### Les grandes tendances de l'externalisation




*Source : MEDEF*

Les Entreprises Adaptées sont directement concernées par cette évolution, comme l'a souligné Pascal Petit, Directeur Risque et Responsabilité Sociale pour les marchés généraux chez Airbus Group., lors du Congrès UNEA 2014 : « Airbus a pris le pari d'ouvrir l'ensemble de ses activités achats au monde du secteur adapté. Aujourd'hui, nous avons de très bonnes expériences côté industriel. Dans le modèle achats généraux, nous avons intégré le handicap dans tous les corps de métiers (informatique, bâtiment, maintenance, etc.) ». Le projet « PII et Secteur Adapté » de la Société Générale illustre pleinement cette mutation de la relation commanditaire-prestataire (voir la description de ce projet, page 17)

- **Des objectifs de responsabilité sociale de plus en plus présents**

La **Responsabilité Sociale des Entreprises**, soit « l'intégration des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes »[6], est devenue un élément incontournable de la stratégie des donneurs d'ordre, et influence l'ensemble de leurs processus.

Cette tendance est particulièrement présente dans les fonctions achats des donneurs d'ordre. **La mise en place d'une politique d'achats responsables est ainsi effective au sein de 78% des établissements publics et privés** interrogés par OpinionWay pour l'Observatoire des Achats Responsables. Toujours d'après le baromètre ObsAR, une politique d'achats responsables est en projet pour 8% des donneurs

[6] Définition de la Commission Européenne, Livret Vert

d'ordres, et elle constitue la deuxième priorité des politiques achats citée par l'ensemble des donneurs d'ordre (voir encadré).

En outre, **les pratiques d'achats responsables sont de plus en plus structurées et adossées à des critères et processus d'évaluation précis**. Parmi les donneurs d'ordre interrogés par l'ObsAR ayant mis en place une politique d'Achats Responsables, 56% évaluent leurs fournisseurs à partir des labels, certifications et indicateurs, 49% vérifient la conformité réglementaire des fournisseurs (objectifs environnementaux et sociaux) ; 48% passent par des questionnaires remis aux fournisseurs, et 26% passent par des spécialistes RSE pour effectuer un audit.

- **Le recours au secteur adapté est de plus en plus motivé par la RSE**

Cette montée en puissance de la Responsabilité Sociale des Entreprises représente une opportunité de développement pour les Entreprises Adaptées, compte tenu de leur **vocation d'insertion sociale affirmée**.

Plus particulièrement, d'après les résultats de l'enquête Humanis[7], **la RSE constitue le premier motif de recours aux secteurs protégé et adapté.** Au sein du secteur privé, le recours au secteur adapté et protégé est de plus en plus motivé par les **logiques de Responsabilité Sociale des Entreprises** (**70%** en 2013 contre 62% en 2011), devant la récupération d'unités bénéficiaires de l'obligation d'emploi (57% en 2013 et 47% en 2011). Les autres raisons de faire appel à ces secteurs (notamment comme alternative à l'embauche de personnes handicapées ou opportunité de collaboration avec des entreprises de proximité) sont en diminution. **Les entreprises soumises à l'obligation d'emploi évoluent donc en termes de recours au secteur adapté d'une politique de contrainte** (limitée à l'obligation de 6% et à la récupération des unités bénéficiaires)**, à une volonté de mettre en œuvre avec leurs prestataires des partenariats vertueux et générateurs de valeur ajoutée économique mais aussi sociale et environnementale.**

- **En bref, des leviers pour le secteur adapté**

Recherche d'économies sur les coûts évités, volonté d'afficher une entreprise socialement responsable, évolution des modèles économiques qui pousse à externaliser des compétences centrales et à rationaliser la politique d'achats sont autant de leviers vis à des vis des grands donneurs d'ordre que les Entreprises Adaptées auraient tort de pas utiliser. Pour autant, l'Entreprise Adaptée doit être proactive pour saisir ces opportunités : dans son approche commerciale qui passe par des modalités de prospection rénovées et par une réelle compréhension des besoins de ses clients, dans sa capacité à trouver des solutions innovantes et à investir du temps d'ingénierie pour les mettre en œuvre, dans son aptitude à se positionner sur des activités plus porteuses de valeur ajoutée (informatique, contrôle qualité, communication, …), en association parfois avec des prestataires de plus grandes envergures.

[7] Source : baromètre Humanis, IFOP pour Humanis, 1002 professionnels représentant les donneurs d'ordre et 270 professionnels exerçant dans une Entreprise Adaptée/Esat entre novembre 2013 et janvier 2014

**Une démarche qui facilite le rapprochement entre entreprises classiques, Entreprises Adaptées et donneurs d'ordres : le projet PII (Prestations Intellectuelles Informatiques) & Secteur Adapté de la Société Générale**




Suite au Congrès de l'UNEA sur l'intelligence collaborative et en cohérence avec sa politique d'achats responsables, sa mission d'employeur responsable et son partenariat avec l'UNEA, la Société Générale a lancé en juin 2014 le projet « PII & Secteur Adapté ». Celui-ci poursuit 3 objectifs :

- Créer une offre de service mobilisant Entreprises de Services Numériques (ESN) et Entreprises Adaptées pour répondre aux besoins des métiers en matière de PII
- Accompagner le secteur adapté dans la professionnalisation de sa filière informatique
- Renforcer sur le long-terme la relation avec ses fournisseurs majeurs de prestations intellectuelles et informatiques

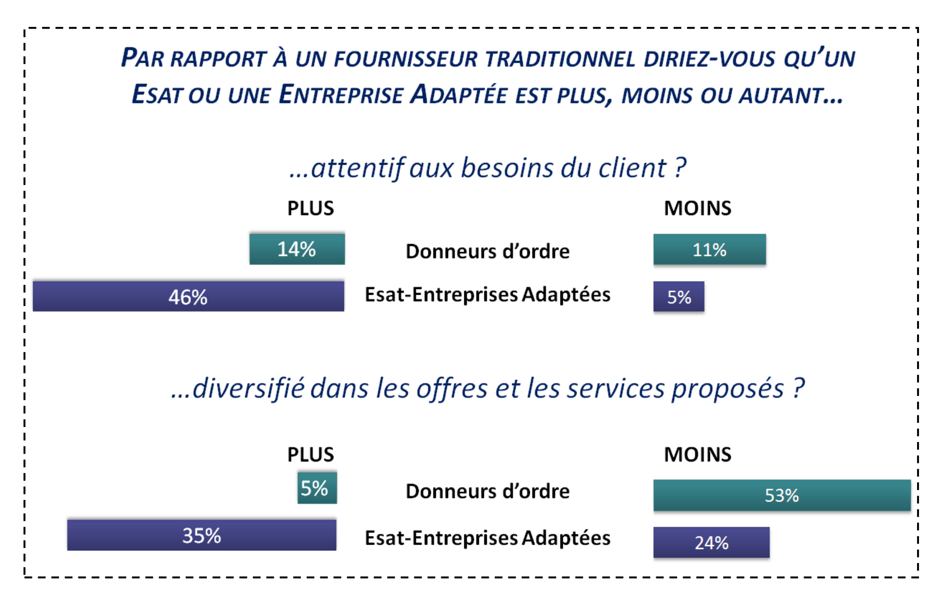
Afin de favoriser la mise en œuvre de cotraitances (sous forme de Groupement Momentané d'Entreprises ou GME – voir présentation dans la boîte à outils) entre Entreprises de services numériques et Entreprises Adaptées, le projet PII et Secteur Adapté cherche à améliorer la connaissance mutuelle et la constitution de binômes entre ESN et Entreprises Adaptées pour leur permettre de présenter une offre conjointe aux Donneurs d'Ordres et aux acheteurs.

### LES GRANDES ETAPES DU PROJET

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Retour d'expériences auprès d'entreprises ayant déjà travaillé avec le STPA pour la prestation informatique (ex : Airbus) | juin 2014 |
| 2 | Rencontre avec les Entreprises Adaptées spécialisées en PII | août – septembre 2014 |
| 3 | Identification des fournisseurs stratégiques volontaires pour réaliser des prestations en cotraitance avec le secteur adapté | octobre 2014 |
| 4 | Réalisation d'une rencontre « Speed-meeting » entre Entreprises Adaptées et Entreprises de Services Numériques | octobre 2014 |
| 5 | Récupération des offres des binômes EA/ESN | fin novembre 2014 |
| 6 | Présentation des offres des binômes EA/ESN auprès des donneurs d'ordres et des acheteurs | décembre – janvier 2015 |

## UN DECALAGE ENTRE LE BESOIN ET LE POSITIONNEMENT (PERÇU) DU SECTEUR ADAPTE

En effet, si le secteur adapté dispose de réels atouts lui permettant de tirer parti des évolutions en cours, notons cela n'est pas encore toujours perçu par les donneurs d'ordre.




*Source : baromètre Humanis*

D'après les résultats du baromètre Humanis[8], il existe un réel **décalage entre la perception que les secteurs adapté et protégé ont d'eux-mêmes et celle qu'en ont les fournisseurs,** notamment en ce qui concerne la réponse apportée aux besoins des donneurs d'ordre.

Ce décalage peut en partie s'expliquer par la **méconnaissance de ces secteurs** : 26% des entreprises privées et établissements publics interrogés expliquent soit qu'ils ne connaissent pas l'offre de biens et de services du secteur, soit qu'ils n'y pensent pas dans leurs démarches d'achat, soit qu'ils ne savent pas à qui s'adresser pour y recourir. Les donneurs d'ordre connaissent globalement peu la diversité des prestations proposées par les secteurs adapté et protégé et la plupart des participants citent seulement 1 à 2 types d'activités.

Cette perception a un véritable impact sur le recours aux secteurs : 61% des donneurs d'ordre interrogés perçoivent le recours au secteur adapté ou protégé comme une **difficulté objective du fait de la nature des postes qu'ils proposent**.

Si le secteur adapté a encore une marge de progrès importante dans l'investissement de nouvelles activités, ses efforts de communication sur l'offre déjà existante semblent tout aussi imputables dans la faible visibilité dont il jouit. La majorité des entreprises privées et établissements publics considèrent qu'il faut **communiquer davantage sur les offres et les services des Esat et des Entreprises Adaptées,** et 16% proposent de partager davantage d'**information sur les dispositifs de sous-traitance existants**.

De nombreux donneurs d'ordres, même convaincus de leur intérêt à recourir aux Entreprises Adaptées, se heurtent donc pour l'heure à une faible adéquation de l'offre existante, que ce soit en

[8] Source : baromètre Humanis, IFOP pour Humanis, 1002 professionnels représentant les donneurs d'ordre et 270 professionnels exerçant dans une Entreprise Adaptée/Esat entre novembre 2013 et janvier 2014

termes de taille, de compétences ou de certifications. **Ce constat rend nécessaire une meilleure appréhension des besoins des donneurs d'ordre pour pouvoir adapter la forme et le contenu des réponses apportées par les Entreprises Adaptées.**

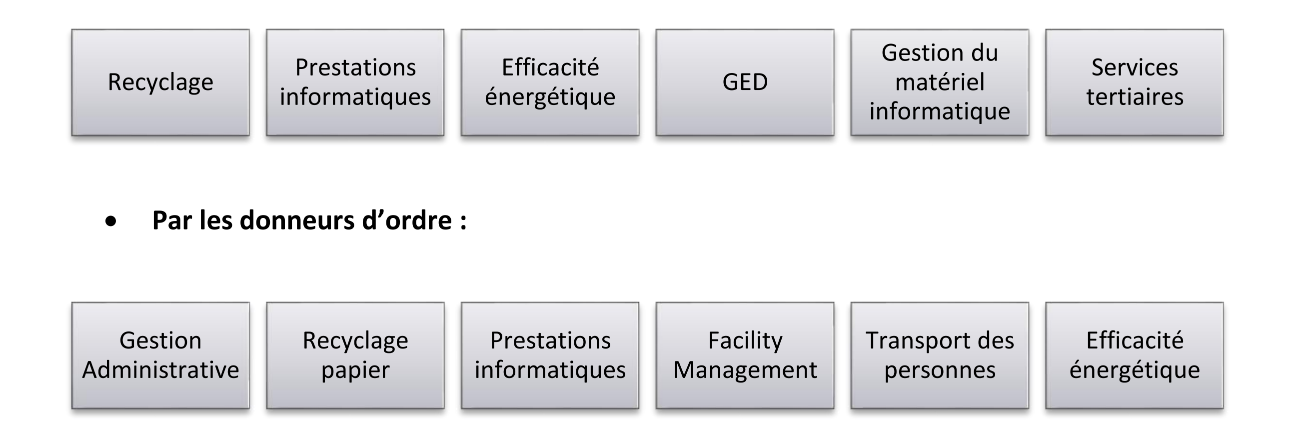
## B. QUELLES REPONSES PERMETTRAIENT AUX ENTREPRISES ADAPTEES DE TIRER PARTI DE CES EVOLUTIONS ?

### LES LEVIERS POUR REPONDRE A CES MUTATIONS/LES TRANSFORMER EN OPPORTUNITE

#### L'EMERGENCE DE NOUVELLES FILIERES

L'enquête sur les filières innovantes commandée par UNEA-Opcalia à la SCOP Co-Savoirs (voir III.A., «objectifs et méthodologie de l'étude d'identification des filières innovantes », page 28), a fait apparaître 6 filières jugées comme particulièrement innovantes :

- **Par les Entreprises Adaptées :**




- **Par les donneurs d'ordre :**

#### DE NOUVEAUX BESOINS DE SERVICES SUGGERES PAR LES DEMARCHES RSE

Les différents groupes de travail de l'Observatoire des Métiers et des Compétences ont fait émerger de nouvelles composantes de la vie de l'entreprise qui **engendrent des besoins de services potentiellement générateurs d'activités pour les Entreprises Adaptées.** C'est le cas notamment :

- **de services visant à faciliter la vie des salaries**

C'est le cas des **services de conciergerie** et des **services à la personne.** Notons que les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) ont déjà investi ce créneau qui pourrait être appréhendé par les Entreprises Adaptées en partenariat avec des prestataires de la **relation client**.

- **d'activités visant à préserver les ressources naturelles**

Cet enjeu valorise les activités de **recyclage**, d'**économies d'énergie** et de **soutien de la transition énergétique**. Le marché du **recyclage du papier** est occupé par de grands opérateurs. Toutefois des

collaborations sont possibles pour les Entreprises Adaptées notamment grâce aux démarches de cotraitance. Des Entreprises Adaptées sont déjà positionnées sur les marchés du **recyclage des meubles** et des **déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)**. Des liens entre filières peuvent aussi être tissés, comme en fait preuve le partenariat innovant entre l'Entreprise Adaptée FMS et le syndicat Ouate et Cellulose pour fabriquer des matériaux de construction à partir du recyclage de papier. Parmi les activités liées à la transition énergétique sur lesquelles les Entreprises Adaptées peuvent intervenir, on peut citer les diagnostics énergétiques ainsi que l'isolation des bâtiments.

- **Des besoins propres à la politique RSE des grands-comptes** :

Il est important de noter que **les évolutions engendrées par la RSE peuvent aussi générer la diminution drastique du recours à certaines activités**. Ainsi, le **traitement du courrier papier**, confié au secteur adapté notamment par la Société Générale est une activité destinée à diminuer avec la dématérialisation croissante des communications. Cette tendance rend d'autant plus nécessaire la **recherche de nouvelles activités** qui se substitueraient à celles en perte de vitesse. Outre les activités déjà mentionnées qui bénéficient également d'une demande croissante de la part des particuliers clients de grands comptes, on peut citer les **activités de services aux seniors**.

## TENDANCES DES DONNEURS D'ORDRE EN MATIERE D'EXIGENCE ET DE RELATION AVEC LEURS SOUS-TRAITANTS EN FONCTION DE LEUR TAILLE

- **Les plus grands donneurs d'ordre développent le recours à de nouveaux types de contrats**

Dans les filières à forte composante de main d'œuvre, comme le paysage, la propreté ou le recyclage, **la demande des clients potentiels dépasse souvent l'offre des Entreprises Adaptées** du fait notamment du contingentement des aides aux postes. Dans le cas de marchés importants auxquels ne peut répondre seul le secteur adapté, les donneurs d'ordre s'intéressent donc de plus en plus aux modalités leur permettant de **sous-traiter une partie du marché seulement aux Entreprises Adaptées sans renoncer aux apports de cette collaboration en termes d'unités bénéficiaires, de valorisation de la démarche de responsabilité sociale, et de création de partenariats de long terme**.

Les entreprises clientes participant à l'Observatoire des Métiers et Compétences ont confirmé que la **cotraitance** de différents prestataires dont une entreprise adaptée, notamment sous forme de **Groupement Momentané d'Entreprises** (GME), constitue une piste privilégiée pour répondre aux besoins opérationnels des donneurs d'ordre autant qu'à leur ambition d'afficher leur engagement dans la RSE (voir dans la boîte à outils : « Le GME : un modèle à développer/un cadre à promouvoir", page 46). C'est ce qu'a formulé Sandrine Dhellemes, Directrice Inclusion & Mission Handicap à la Société Générale, au cours du Congrès UNEA de Toulouse : « via le système de cotraitance avec le secteur adapté, il y a une chance extraordinaire de pouvoir ouvrir de nouveaux marchés et de former des personnes en situation de handicap. »

- **La certification, une exigence qui s'étend auprès des donneurs d'ordre de taille moyenne**

Comme le rapporte le Baromètre ObsAR[9], parmi les donneurs d'ordre interrogés ayant mis en place une politique d'Achats Responsables, 56% évaluent leurs fournisseurs à partir des labels, certifications et indicateurs, 49% vérifient la conformité réglementaire des fournisseurs (objectifs environnementaux et sociaux) ; 48% passent par des questionnaires remis aux fournisseurs, et 26% passent par des spécialistes RSE pour effectuer un audit. Ces chiffres confirment l'importance croissante accordée à la labellisation et à la certification dans les choix de sous-traitance, qui s'élargit aujourd'hui aux donneurs d'ordre de taille moyenne.

- **L'alignement des compétences sur les exigences par l'instauration de partenariats autour de parcours professionnalisants**

Si elles sont de plus en plus convaincues des avantages spécifiques d'un partenariat avec le secteur adapté, les entreprises clientes n'en considèrent pas moins que **le niveau de services des Entreprises Adaptées doit être équivalent à celui apporté par le secteur ordinaire**. Cette exigence a été notamment affirmée par les représentants de CGI et de la Société Générale lors des ateliers de travail de l'Observatoire.

Avec plus de 75% de salariés en situation de handicap sans qualifications (Cf. *Photographie des Entreprises Adaptées : zoom sur les métiers et compétences*, page 10), le secteur adapté ne peut se hisser à ce niveau d'exigence sur de nouvelles activités qu'au moyen d'une professionnalisation de ses effectifs. Cette nécessité a été réaffirmée au cours du Congrès de l'UNEA, notamment par Monsieur Didier Katzenmeyer, directeur aux affaires industrielles d'Airbus : « il n'y a pas de différence dans la qualité du travail mené aussi bien par une entreprise du secteur ordinaire que par une du secteur adapté. Il faut juste savoir accompagner ».

Pour les donneurs d'ordre, participer à cette démarche de professionnalisation constitue un véritable levier pour faire émerger les compétences requises au sein du secteur adapté et ainsi développer une offre quasiment sur-mesure. Au-delà de la possibilité de « créer l'offre », la participation des entreprises clientes à la montée en compétence des Entreprises Adaptées est un véritable levier d'engagement responsable pour la montée en compétence des personnes en situation de handicap dans un environnement sécurisé.

- **La nécessité de partenariats à long terme**

Identifier l'offre existante, mettre en place des contrats sur mesure, accompagner les démarches de professionnalisation… sont des actions difficiles à concrétiser dans un cadre temporel réduit. Les donneurs d'ordre prennent conscience que l'externalisation en général, et le recours au secteur adapté en particulier, crée davantage de valeur ajoutée lorsqu'il s'inscrit dans la durée. La plateforme d'achats

---

[9] *Baromètre des Achats Responsables – OpinionWay pour l'ObsAR - étude quantitative réalisée auprès de 465 décisionnaires en matière d'achats du 4 novembre 2013 au 10 janvier 2014*

rapporte que les appels d'offre peu préparés, c'est-à-dire sans identification préalable des partenaires et des modalités possibles, sont souvent infructueux.

**Construire, en amont des appels d'offre, des relations entre Entreprises Adaptées et donneurs d'ordres sur le long terme** permet par la suite aux Entreprises Adaptées de s'adapter le plus possible aux besoins émergents : l'**impulsion d'un donneur d'ordre** avec à la clef des projets commerciaux de grande ampleur peut inciter les Entreprises Adaptées à se repositionner vers de nouveaux secteurs.

## L'EVOLUTION DES ACTIVITES DES ENTREPRISES ADAPTEES EN REPONSE A CETTE MUTATION

Comme le montre la photographie du secteur adapté en 2013, les Entreprises Adaptées n'échappent pas au fort mouvement de **tertiarisation.**

Ainsi, les prestations de services et de travaux administratifs représentent aujourd'hui **42% des activités** des Entreprises Adaptées (cf. *Photographie des Entreprises adaptées,* page 8), devant les espaces verts et l'entretien/nettoyage, tandis qu'elles n'apparaissaient pas dans les activités les plus couvertes par les Entreprises Adaptées en 2008[10]. La sous-traitance industrielle n'est donc plus le secteur d'activités phare des Entreprises Adaptées. En outre, alors qu'en 2008, le développement de nouvelles activités tertiaires se faisait surtout dans la Gestion Electronique des Documents, la blanchisserie et le nettoyage, la tertiarisation du secteur adapté est aujourd'hui bien plus protéiforme : centres d'appel, développement informatique, prestations administratives telles l'établissement de la DOETH, le routage de bulletin de salaire, la gestion de la paie, le contrôle qualité l'hôtellerie,…

En anticipation des nouveaux besoins exprimés par les donneurs d'ordres, des Entreprises Adaptées se sont déjà positionnées sur de nouvelles activités en croissance. Parmi les nombreuses initiatives qui ont été lancées récemment par des Entreprises Adaptées pionnières, on peut mentionner, à titre illustratif :

- Le développement des filières **centre d'appel et prestations administratives et tertiaires,** dont font partie Handicall, **centre d'appel**, et Socia 3, **spécialiste de l'externalisation des fonctions administratives ;**
- Les premières initiatives de structuration d'une **filière informatique**, au moyen du développement d'un cursus professionnalisant, grâce à l'expérimentation menée par des Entreprises Adaptées et des entreprises classiques en partenariat avec l'Université Toulouse Capitole et le CRP de Toulouse ;
- Une innovation dans l'**hôtellerie**, avec la création par l'association CRIC d'un hôtel Entreprise Adaptée, Fluvia Hôtel Résidence ;
- Une convention augurant de nouvelles activités en matière d'efficacité énergétique et d'écoconstruction, signée par l'UNEA et OUATECO, afin de préparer les Entreprises Adaptées et les salariés en situation de handicap qui les composent aux métiers de demain en matière d'emploi « vert ».

[10] Etude BPI-UNEA 2009

## *EXEMPLES DE NOUVELLES PRESTATIONS MISES EN ŒUVRE PAR DES ENTREPRISES ADAPTEES*

**Le partenariat entre le centre d'appel Handicall et le groupe BPCE**






Handicall, n°1 des centres d'appels adaptés, est entré en partenariat avec le groupe BPCE en 2011 et effectue désormais 4 prestations pour le compte du groupe ou de ses agences : **enquêtes de satisfaction client, opérations de marketing téléphonique, appels mystères, traitement du service succession** de la Caisse d'Epargne Île-de-France.

Ce partenariat, qui représente aujourd'hui un chiffre d'affaire de 1 million d'euros, devrait s'étendre à la fois en touchant de nouvelles agences et en couvrant de nouvelles activités. Le Groupe BPCE est particulièrement satisfait de la relation de long terme instaurée avec son prestataire, comme l'indique Lorène Lion, responsable achats responsables au sein du groupe : Handicall est perçu comme un fournisseur « professionnel, réactif et adaptable » avec lequel on peut imaginer de nouvelles prestations, ce qui est « très intéressant dans la relation construite avec un fournisseur ».

**La résidence hôtelière Fluvia, une Entreprise Adaptée au cœur de l'Oncopole**




A la suite de la catastrophe AZF, CRIC association a été associée au projet d'Oncopole.

De cette collaboration est née la **résidence hôtelière Fluvia**. Cette entreprise adaptée a été conçue de façon à pouvoir aussi accueillir les malades de l'Institut Universitaire du Cancer et leurs familles. « Même avec sa vocation sociale et citoyenne d'Entreprise Adaptée, l'hôtel répond à une logique de marché, de rentabilité » explique Jean-Marc Mandret, Directeur Général de CRIC Association, qui gère l'établissement. Il souligne que Fluvia est « la preuve par A + B que les personnes handicapées peuvent travailler dans l'hôtellerie ».

**Handirect & La Poste : la récupération des unités bénéficiaires**






En 2012, la Poste a confié à Handirect SA de récupérer ses attestions d'unités bénéficiaires auprès de 600 Entreprises Adaptées. Cette prestation originale reposait sur 3 activités sur lesquelles est positionné Handirect : **le routage, la saisie, les opérations téléphoniques.**

Après récupération de 371 unités bénéficiaires en 2012 et 410 en 2013, ce partenariat a été étendu à la filiale Poste Immo. Handirect a développé cette nouvelle prestation auprès de plusieurs nouveaux grands clients.

**Le développement d'une nouvelle activité : la réparation des vélos (La Poste & 5 EA dont l'APF de Ludres)**






La Direction Opérationnelle Territoriale Courrier (DOTC) Lorraine de La Poste a fait le choix de confier la **réparation de ses vélos** à un réseau de 5 prestataires Entreprises Adaptées. Cette expérimentation positive a permis de mettre en avant les compétences présentes dans les Entreprises Adaptées ainsi que leur capacité d'innovation : en effet, grâce à une différentiation logistique (les vélos étant retirés et ramenés par le prestataire), les coûts de maintenance ont été réduits.

**SOCIA 3 & Eiffage Energie**




Socia 3 est la première Entreprise Adaptée spécialisée dans l'externalisation des fonctions administratives.

Eiffage Energie a fait appel à Socia 3 pour la **sous-traitance de sa fonction paye**. Grâce à un personnel compétent et formé à ce métier, qualifié d' « équipe d'experts dans la saisie des temps, la gestion de la paye et des charges sociales » par le client, Socia 3 a rempli sa mission et le partenariat avec Eiffage devrait s'étendre à de nouveaux territoires et filiales.

**L'association entre Atos-Assystem, TEAM RH et l'Entreprise Adaptée DSI autour du métier de contrôleur qualité aéronautique**




Dans le but de remédier au déficit de compétences et à la pénurie de techniciens sur plusieurs de ses métiers, Atos Aéronautique (Groupe Assystem) a fait le choix de s'associer à l'Entreprise Adaptée DSI et à l'organisme de formation TEAM RH pour former des demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés en anticipation de ses besoins de recrutement un métier : celui de **contrôle qualité aéronautique**.

> *Description du parcours de la sécurisation des parcours professionnels page 26*

**Bouygues et ATF Gaia**




La **gestion et le recyclage d'équipements électroniques et déchets électroniques** est en pleine expansion, non sans lien avec une directive européenne de 2012 qui impose progressivement la collecte de ces déchets, à hauteur de 45% en 2016 puis de 65% en 2019.

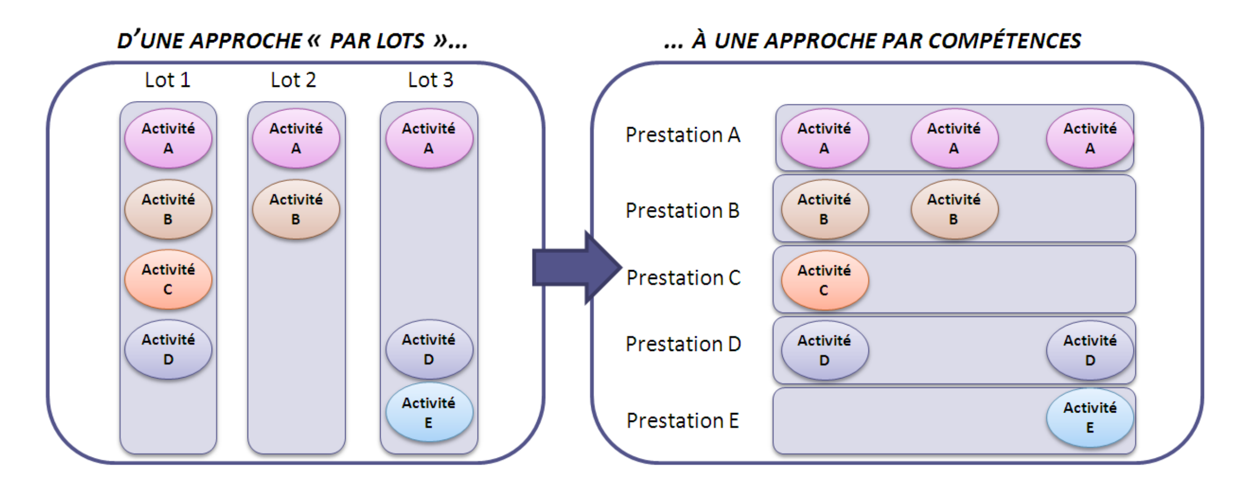
C'est dans ce contexte que Bouygues a confié à l'Entreprise Adaptée ATF Gaia la collecte au sein de toutes les filiales du groupe du matériel – unité centrale, écran, imprimante, serveur – obsolète mais en état de marche.

Dans le site de traitement d'ATF Gaia en Seine et Marne, les équipements sont enregistrés et triés. Les plus défectueux sont recyclés ou réutilisés en pièces détachées, les autres sont formatés et revendus dans les filières des marchés d'occasion. En 3 ans, 17000 matériels ont été réemployés, représentant une économie de 1 million de litres d'eau, de 3300 tonnes de CO2.

## C. L'APPROCHE COMPETENCE : UNE REPONSE A L'EVOLUTION DE LA DEMANDE DES DONNEURS D'ORDRE

Tout besoin de prestation exprimé par un donneur d'ordre peut être traduit par une liste de compétences nécessaires (voir, à titre illustratif, les référentiels de fonctions et compétence pour les filières informatique et vie du bâtiment, page 30).

La projection a priori du donneur d'ordre sur son attente se limite souvent à la représentation d'un panel de prestations à externaliser à un ou plusieurs sous-traitants. Cela est illustré par la manière dont certains marchés sont allotis. En réalité, la manière de parvenir aux objectifs de la demande peut être organisée de multiples façons.




L'application d'une lecture par types de compétences requises permet de décloisonner l'approche métiers ou livrables et imaginer des organisations qui associent potentiellement des prestataires importants du marché et des Entreprises Adaptées.

L'avantage pour le donneur d'ordre, outre la possibilité de récupérer les équivalences d'emplois indirectes de personnes handicapées (appelées également Unités Bénéficiaires), est aussi d'ouvrir d'autres lieux de sourcing en bénéficiant de soutiens institutionnels pour faire monter en compétence progressivement ces nouvelles ressources. Ces nouveaux parcours sont aujourd'hui expérimentaux mais on peut en identifier les paramètres incontournables et les appliquer à toute nouvelle démarche.

**La sécurisation des parcours professionnels : l'exemple du partenariat Atos-Assystem /DSI**

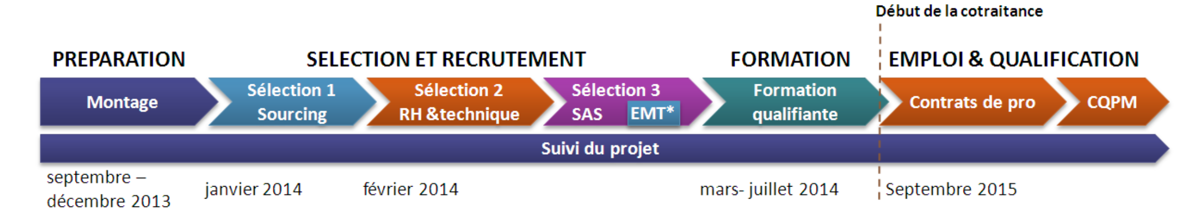



Les objectifs de ce projet socialement responsable, présentés par Madame Françoise Chalies, responsable des RH d'Atos- Assystem, lors du Congrès de l'UNEA 2014, sont multiples :

- Assurer **l'accès et le maintien durable dans l'emploi** dans un secteur d'activité en pleine croissance,
- Apporter une **solution à la pénurie de techniciens** dans l'industrie aéronautique en privilégiant les ressources locales,
- Assurer la **complémentarité des compétences** en privilégiant le recours à tous les types de talents et d'intelligences, en donnant notamment aux personnes en situation de handicap la possibilité de construire des parcours professionnels et d'intégrer l'industrie aéronautique,
- Mettre en œuvre une **stratégie de cotraitance responsable et adaptée aux besoins de l'entreprise** étendue.

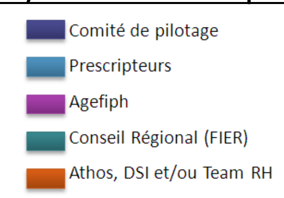
Soutenu financièrement par la Région Midi-Pyrénées, le projet a cherché à **associer l'ensemble des partenaires concernés par les questions d'emploi et de formation des travailleurs handicapés** (Agefiph, Cap Emploi, Pôle emploi, Direccte, entreprises concernées par les futurs besoins) au sein du Comité de Pilotage. Cela a permis de préparer en amont la phase de cotraitance, d'analyser conjointement les postes de travail et de confier à Cap emploi les fiches de profil « afin que les prescripteurs aient un langage commun pour la sélection », indique Françoise Chalies.

Afin de recruter et de former les demandeurs d'emploi, une ingénierie en plusieurs phases et sollicitant le concours de l'ensemble des partenaires a été construite :




**Evaluation en Milieu de Travail*

**Acteurs/financeurs sur chaque phase :**




Lors de la phase préparatoire, Atos Assystem, DSI et les prescripteurs ont d'abord analysé conjointement les **fiches d'exposition et les fiches de compétences** relatives au poste de contrôleur qualité de sous-ensemble, grâce notamment à une visite sur site, et élaboré des **fiches de profil type**.

Le recrutement a eu lieu en 3 phases : après le **sourcing** effectué par les prescripteurs, les 50 candidats présélectionnés ont passé des **entretiens RH et techniques** avec des chargés de recrutement puis des référents métiers. Suite à une **évaluation préformative**, les 10 candidats retenus ont intégré un **sas de redynamisation vers l'emploi** et de confirmation de leur projet professionnel sur une durée de 105 heures comprenant une EMT (évaluation en Milieu de travail) d'une durée minimale de 3 jours.

Leur **formation**, d'une durée de 600 heures, a été divisée en 10% de comportemental et 90% de formation technique sur le métier du contrôle qualité électrique, mécanique et cabine.

Le marché, pour lequel Atos Assystem cotraite avec DSI a démarré au mois de septembre. Cette période marque « le début de la phase d'embauche en contrat de professionnalisation dans le but de garantir l'obtention d'un CQPM (certificat de qualification paritaire en métallurgie) dont la création a été demandé à la branche de la métallurgie en avril dernier. Ce CQPM permettra de donner une qualification à ces personnes, lisible dans le monde industriel de la métallurgie ».

**La sécurisation des parcours professionnels : l'Hôtel Résidence Fluvia**



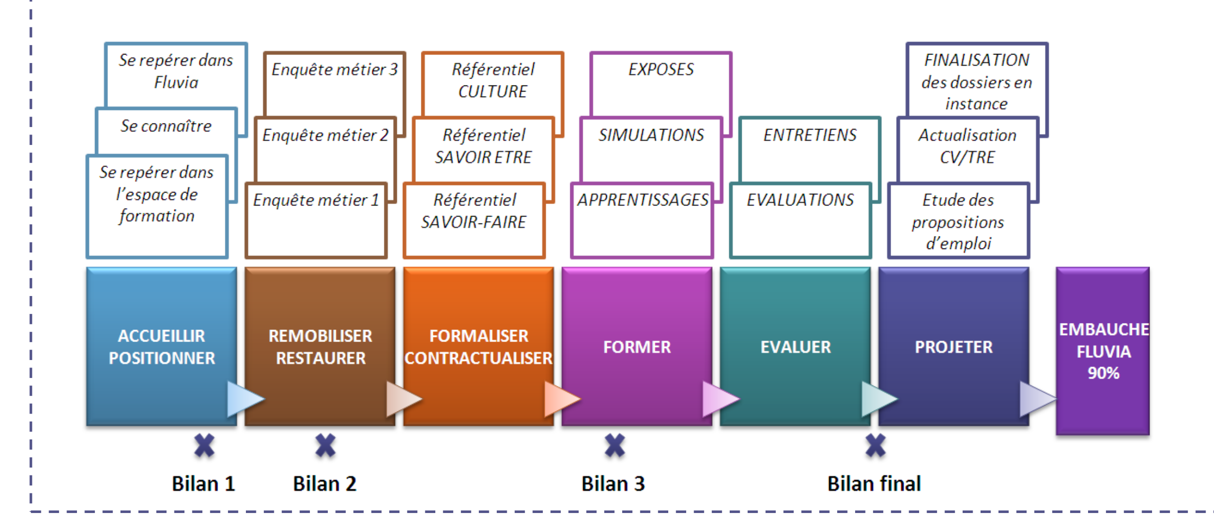

L'Hôtel Résidence Fluvia a vu le jour en 2011 au cœur de l'Oncopole. Cet hôtel résidence est le fruit d'un projet de CRIC Association, qui accueille les travailleurs reconnus handicapés par les M.D.P.H. en vue d'une insertion ou réinsertion sociale et professionnelle. Cette structure est agréée Entreprise Adaptée.

L'Entreprise Adaptée emploie près de 40 travailleurs handicapés et CRIC Association assure également une formation aux métiers de l'hôtellerie avant les embauches selon un programme qui permet de répondre aux exigences des clients, d'offrir une prestation de qualité, et d'adapter le travail en fonction du handicap.

Tout au long de l'année, le personnel est formé à l'ensemble des métiers de l'hôtellerie : de la restauration à la maintenance en passant par le service des chambres de la réception.

Une coordinatrice sociale intervient chaque semaine pour rencontrer les salariés qui souhaitent être aidés et accompagnés dans leurs démarches administratives (demande de logement, renouvellement de RQTH, etc…)

INGENIERIE DE RECRUTEMENT ET DE FORMATION



# III. FILIERES EMERGENTES ET COMPETENCES REQUISES

A travers les deux filières retenues comme les plus innovantes dans le cadre de l'étude UNEA-Opcalia menée par le cabinet Co-Savoirs, ce chapitre présente, avec un prisme méthodologique, la démarche susceptible d'être conduite par les Entreprises Adaptées pour orienter leur activité et la structurer.

Nous en rappelons les principales étapes :

- Analyse des opportunités (prise en compte des tendances générales et du contexte de l'Entreprise Adaptée)
- Identification des compétences nécessaires et des ajustements à opérer au sein de la structure (cartographie et référentiel métier, analyse des compétences passerelles)
- Recherche et mise en place des formations permettant d'établir des passerelles avec les compétences existantes

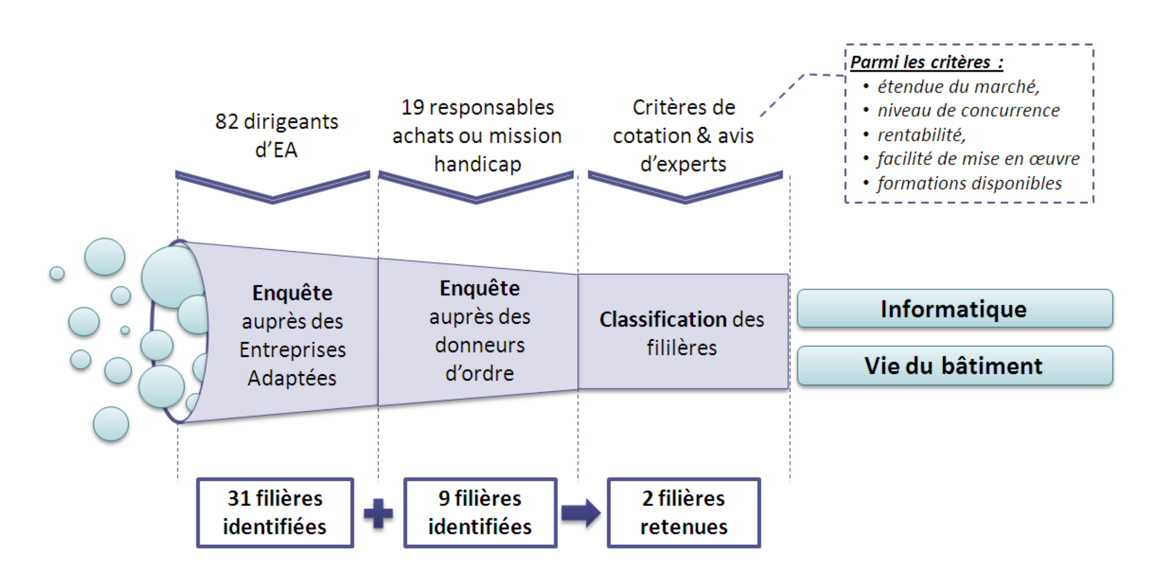
## A. DES FILIERES INNOVANTES : INFORMATIQUE ET VIE DU BATIMENT

### OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE D'IDENTIFICATION DES FILIERES INNOVANTES

L'étude commandée par UNEA-OPCALIA et menée à l'automne 2013 poursuivait trois objectifs :

- Identifier les **filières métiers innovantes,** définies comme les filières peu ou non investies à ce jour par le secteur adapté, mais fortement attendues à la fois par les Entreprises Adaptées et par les donneurs d'ordre,
- Définir une nomenclature des **métiers**, **compétences** et **activités** de ces filières
- Elaborer les outils permettant aux Entreprises Adaptées d'évaluer leur capacité à s'engager dans ces nouvelles filières grâce à l'élaboration de **fiches de fonctions** identifiant les **compétences clés** ainsi que les **formations** correspondantes pour la mise en place de **cursus qualifiants**.

**Méthodologie de l'étude d'identification des filières innovantes**



Après identification des filières *Informatique* et *Vie du Bâtiment*, les consultants ont analysé les **conditions de mise en œuvre de l'activité**, l'évolution de l'organisation des fonctions nécessaires, et les compétences clés à développer au sein des Entreprises Adaptées pour y parvenir.

L'analyse des fonctions dans chacune des deux filières a permis de **démystifier le haut niveau de technicité** pressenti en mettant en perspective la réalité du niveau de compétences requis. L'étude a permis ainsi de proposer des **approches « à pas variable »** en fonction du point de départ de chaque Entreprise Adaptée qui souhaiterait investir ces filières ou développer des activités associées préexistantes.

## LA FILIERE « INFORMATIQUE », ACCESSIBLE ET PROMETTEUSE

### Activités

- Saisie et traitement des données
- Test et recettage de logiciels métiers
- Assistance utilisateurs, hotline pour les logiciels métiers
- Entretien et installation du matériel
- Maintenance infrastructures
- Développements informatiques (tous langages usuels)
- Gestionnaire Systèmes d'information / infogérance

### Atouts de la filière

- ***Une technicité abordable***

La filière informatique, associée a priori à un haut degré de technicité et donc à une spécialisation forte des salariés, n'est pas habituelle pour le secteur adapté et les salariés en situation de handicap. Pourtant, paradoxalement, cette filière présente de **nombreuses fonctions accessibles sans compétence technique approfondie**. Pour des fonctions comme « *technicien support/ assistance utilisateurs* », « *testeur-recetteur* » ou « *opérateur de traitement de données* », il faut disposer essentiellement de **savoir-être** et de compétences de base en tant que « **simple utilisateur de PC** ». L'activité étant réalisée sur des logiciels métier du donneur d'ordre, il faut toutefois nécessairement se former sur ces nouveaux supports.

- ***Peu de barrières à l'entrée***

La filière informatique est un secteur attractif avec une **forte demande de la part des donneurs d'ordre**, qui nécessite un **faible investissement de départ** et un **faible niveau de formation** pour les fonctions de « départ » (1er niveau). Il ne pose pas de problèmes de localisation, les **prestations étant opérables à distance** sur tout le territoire national.

- ***De fortes possibilités d'évolution***

Cette filière présente de nombreuses opportunités d'évolution pour les parcours professionnels des salariés en situation de handicap. Les Entreprises Adaptées étant déjà **habituées à investir dans la**

**formation** (avec un budget de formation par salarié double de la moyenne des entreprises françaises), elles ont un atout à jouer dans la montée en compétence de leurs salariés.

Les opportunités ne sont pas moindres concernant l'évolution de l'activité pour l'Entreprise Adaptée dans ce marché important et en croissance.

## LA FILIERE « VIE DU BATIMENT », DES PARCOURS « SUR MESURE » POUR LES ENTREPRISES ET LEURS SALARIES

**Activités**

Les activités de la filière « vie du bâtiment » se situent au croisement entre le Second Œuvre (c'est-à-dire tous les corps de métiers intervenant à la suite du gros œuvre, afin d'achever, d'aménager et d'équiper l'ouvrage) et le *Facility Management* (regroupant les fonctions supports ou techniques liées à l'exploitation de locaux, qu'elles soient tournées vers le patrimoine bâti ou vers ses occupants). On peut les regrouper en 3 « sous-filières » :

- Maintenance de parcs immobiliers (petites réparations, entretien divers)
- Interventions de type « Homme à tout faire », « Factotum »
- Efficacité énergétique (optimisation des consommations de flux : eau, électricité, gaz)

**Atouts de la filière**

- ***De multiples possibilités pour commencer avec des prestations limitées et se développer avec une approche « à pas variables »***

Grâce à la **diversité des fonctions et des niveaux de technicité** qu'elle recouvre, cette filière permet une **approche « sur mesure »** pour l'entreprise qui souhaite l'investir. Chaque salarié en situation de handicap a une grande possibilité d'évolution et peut développer son employabilité, en suivant un parcours accentuant sa polyvalence, sa spécialisation, ou bien les deux selon les corps de métiers.

- ***Un droit d'entrée accessible***

La filière « vie du bâtiment » requiert un **faible investissement**, un **niveau de formation** accessible pour initier l'activité, ainsi qu'un **effort commercial** au démarrage **peu élevé**.

En outre, le marché du bâtiment regroupe des **clients nombreux et variés** (du grand public à la grande entreprise en passant par les collectivités territoriales) qui sont bien répartis et constitue donc une opportunité pour les Entreprises Adaptées **sur tout le territoire national**.

- ***Une filière « touche-à-tout » qui ouvre de nombreuses portes***

La filière "vie du bâtiment" est innovante car elle **facilite la transition d'activités** pour l'Entreprise Adaptée vers d'autres filières et constitue une **passerelle vers d'autres activités du bâtiment**. Tout comme la filière informatique, la filière « vie du bâtiment » crée des **opportunités d'évolution** tant pour le parcours professionnel des salariés que pour le développement du Chiffre d'Affaires des Entreprises adaptées, au regard de son potentiel et de sa diversité.

## B. LES FONCTIONS ET COMPETENCES ATTENDUES SUR CES NOUVELLES FILIERES

Afin d'identifier les mutations possibles vers ces métiers, l'étude sur les filières innovantes dans le secteur adapté a fait émerger l'intérêt de définir les besoins à partir :

- des **fonctions**. Elles précisent le rôle au sein des organisations
- des **compétences requises** sur ces fonctions.

### FONCTIONS TRANSVERSES QUE L'ON RETROUVE DANS TOUTES LES FILIERES

Parmi les fonctions identifiées lors du développement de nouvelles filières, certaines **fonctions transversales existent déjà dans l'Entreprise Adaptée quelles que soient les filières sur lesquelles elle est positionnée**.

Responsable Client

Le **responsable client** est un technico-commercial, professionnel de terrain. Il va à la rencontre de ses clients, actuels ou futurs, pour promouvoir les prestations et services de son Entreprise Adaptée et les vendre. Il :

- est en contact avec tous les clients à tous les stades de la prestation,
- met en adéquation le besoin Client et le savoir-faire de l'Entreprise Adaptée,
- établit les devis et déclenche la facturation (+ suivi),
- est en charge de la rentabilité de la prestation.

Il doit avoir une connaissance approfondie des services de son Entreprise Adaptée, et doit savoir négocier, chiffrer, s'organiser et communiquer.

*NB : La fonction Responsable Client peut être assumée par une même personne pour différentes activités.*

Responsable D'activité

Le **responsable d'activité** organise, optimise et supervise les moyens et procédés disponibles, pour fournir un service adapté aux clients, selon des impératifs de sécurité, environnement, qualité, coûts, délais, quantité. Pour ce faire, il :

- encadre une équipe dédiée à l'activité dont il a la charge et coordonne l'activité
- planifie les interventions
- définit les méthodes
- gère le budget

Il doit donc savoir calculer des prix de revient, manager, réaliser le suivi de son activité et communiquer.

*NB : Lors de la phase de démarrage, cette fonction peut être cumulée avec la fonction « Responsable Client ».*

Coordinateur

Le **coordinateur** est l'interlocuteur du client lors de l'intervention sur le site. A ce titre, il :

- organise, répartit et coordonne les activités entre les agents lors de la réalisation du chantier selon des impératifs de sécurité, d'environnement, de qualité, de coûts, de délais, de quantité,
- encadre son équipe.

Il doit donc savoir détecter et remonter les contraintes techniques, respecter un planning une fiche-projet ou une fiche de travaux (dans le cas du bâtiment), donner des directives et alerter sa hiérarchie en cas de difficulté.

*NB : Lors de la phase de démarrage, cette fonction peut être portée par un Agent opérationnel*

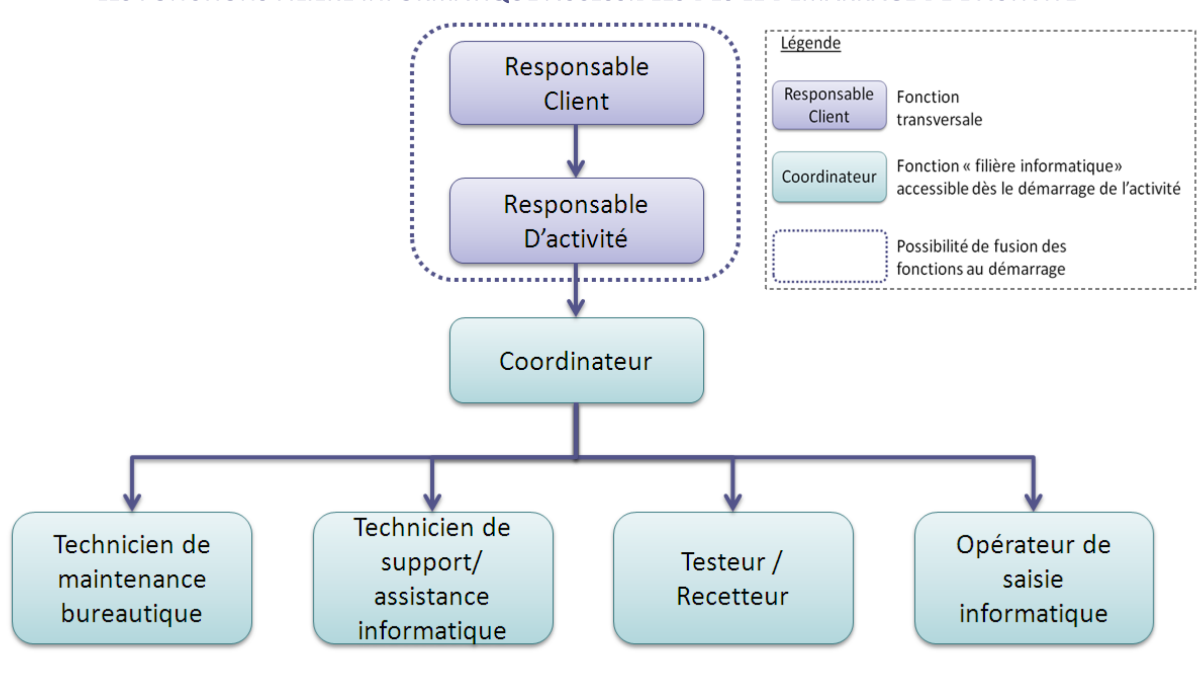
## LES FONCTIONS DE LA FILIERE INFORMATIQUE

L'organigramme suivant distingue :

- les **fonctions transversales** propres à toute activité économique quel que soit le secteur,
- les **fonctions pouvant être aisément mises en œuvre au démarrage** pour une Entreprise Adaptée primo accédante au marché des prestations informatiques.

Ne sont pas présentées les **fonctions requérant une montée en compétences**, à développer dans les Entreprises Adaptées déjà positionnées sur les prestations informatiques.

### LES FONCTIONS FILIERE INFORMATIQUE ACCESSIBLES DES LE DEMARRAGE DE L'ACTIVITE




#### Technicien de maintenance bureautique

**Activités**

- procède à l'installation et à la mise en route de matériel bureautique
- assiste les utilisateurs dans leur prise en main du matériel installé
- alerte sa hiérarchie / les fournisseurs en cas de dysfonctionnements hors de son champ de compétences

**Il connaît/ il sait :**

- les équipements bureautiques installés
- les principales actions de maintenance ou d'évolution du matériel
- les principes de l'organisation réseau

#### Technicien de support/ assistance informatique

**Activités**

- répond aux demandes d'assistance et de dépannage des utilisateurs de logiciel métier
- utilise la base de procédures de dépannage mise à sa disposition et l'enrichit
- remonte aux ingénieurs informatiques les demandes qu'il ne sait pas résoudre

**Il connaît/ il sait :**

- utiliser un PC
- utiliser une boite mail, une messagerie instantanée
- consulter un outil de capitalisation des connaissances du logiciel métier
- les principaux processus que supporte le logiciel métier

#### Testeur / Recetteur

**Activités**

- met en œuvre les tests du logiciel métier suivant un plan de recettes fourni par le client
- remonte les anomalies constatées et saisit les fiches correspondantes
- prend en charge des tests fonctionnels et participe au développement de dispositifs de diagnostic

**Il connaît/ il sait :**

- les processus du logiciel métier qu'il doit tester
- les méthodes de test appropriées
- utiliser un PC
- utiliser une boite mail, une messagerie instantanée
- réaliser des descriptifs d'anomalies dans un logiciel de recette

#### Opérateur de saisie informatique

**Activités**

- procède à la saisie et au traitement de données (enregistrement de données alphanumériques, vérification de données, retranscription d'écrits, etc.)
- effectue le suivi de l'activité, notamment au moyen de travaux de reprographie

**Il connaît/ il sait :**

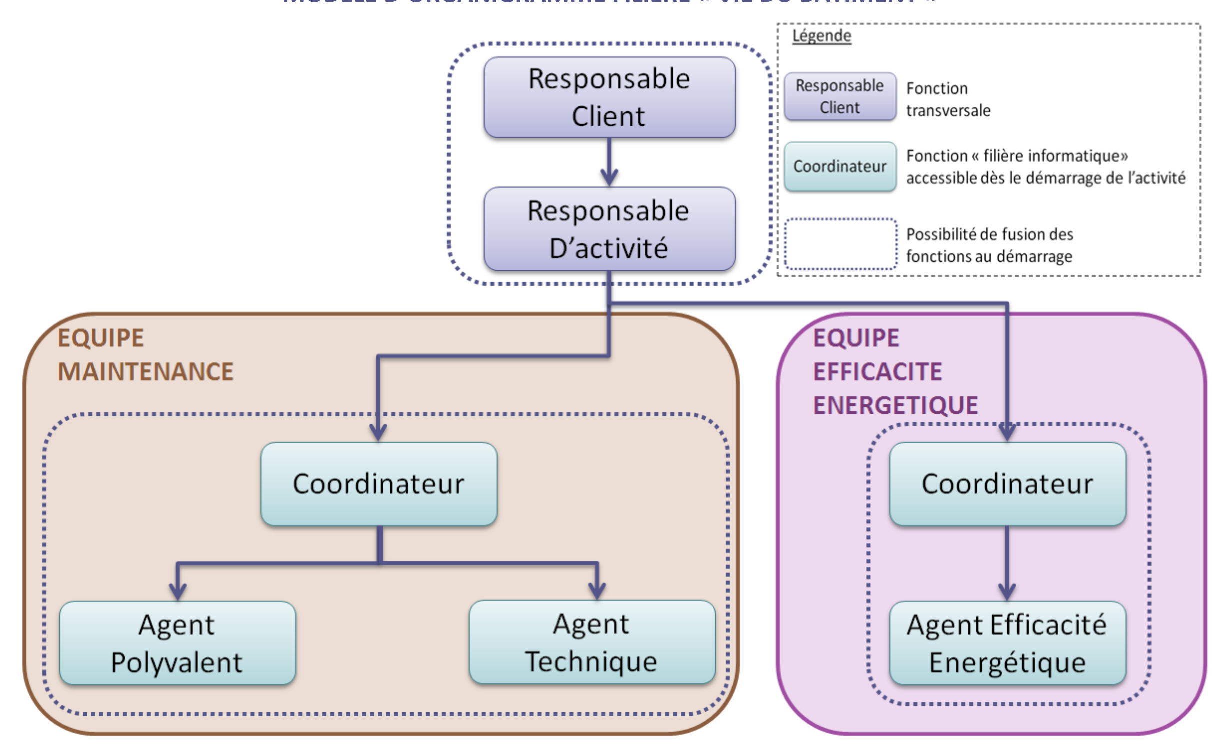
- utiliser le matériel bureautique (Ordinateur, Scanner, imprimante)
- utiliser les principaux logiciels de bureautique
- utiliser une boite mail, une messagerie instantanée
- utiliser les applications du logiciel métier

## LES FONCTIONS DE LA FILIERE « VIE DU BATIMENT »

L'organigramme suivant distingue les **fonctions transversales** propres à toute activité économique quel que soit le secteur, et les **fonctions spécifiques** à la filière.

En phase de démarrage de l'activité, plusieurs de ces fonctions peuvent être portées par une seule et même personne.

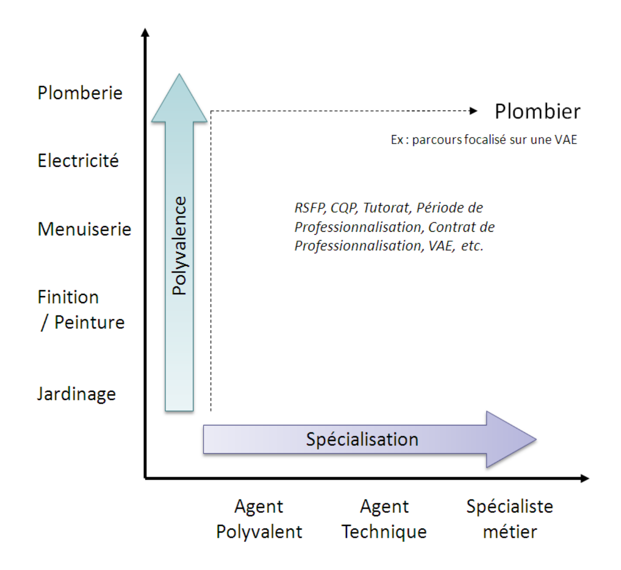
### MODELE D'ORGANIGRAMME FILIERE « VIE DU BATIMENT »




| | | |
|---|---|---|
| **Activités** | **Activités** | **Activités** |
| Il Intervient sur les travaux ne nécessitant pas ou peu d'habilitations spécifiques, par exemple :<br>- Changement de robinetterie<br>- Changement d'ampoules, de prises, d'interrupteurs, etc.<br>- Montage de meuble, pose de cadres,<br>- Tonte de pelouse<br>- Raccord de tapisserie<br>- Peinture de surface simple<br>- Déménagement de locaux | Il intervient sur des travaux nécessitant une compétence métier plus poussée ou une habilitation spécifique, par exemple :<br>- Installation de systèmes d'alimentation électrique<br>- Mise en place de réseaux d'interphones<br>- Installation de robinets<br>- Petite maçonnerie<br>- Réalisation d'enduits | Il intervient chez le client pour améliorer le rendement énergétique des installations. Pour ce faire il :<br>- détecte les sources de déperditions d'énergie<br>- appose des isolants thermiques sur les surfaces opaques<br>- réalise les mesures simples d'efficacité énergétique |
| **Il connaît/il sait :** | **Il connaît/il sait :** | **Il connait / il sait :** |
| • effectuer les tâches de Factotum/« Homme / Femme à tout faire » sans technicité<br>• faire évoluer sa polyvalence en fonction de son projet professionnel et de la stratégie de son Entreprise Adaptée | • le métier d'agent polyvalent, auquel il apporte plus de connaissances techniques<br>• des éléments techniques de base de l'électricien, du plombier ou du peintre. | • les principaux matériaux d'efficacité énergétique et leurs techniques de mise en œuvre<br>• les premières mesures d'efficacité énergétique des bâtiments<br>• organiser et vérifier son travail |

### LES POSSIBILITES D'EVOLUTION DE LA FILIERE « VIE DU BATIMENT »

La filière « vie du bâtiment », présente une **large gamme de métiers** et des **fonctions plus ou moins polyvalentes ou spécialisées**, ce qui permet une approche « **à pas variable** » pour l'Entreprise Adaptée : elle peut commencer par une activité limitée et la faire évoluer, en technicité ou en polyvalence, en fonction de l'évolution du marché et/ou de la montée en compétence des salariés en situation de handicap.




Par conséquent, chaque salarié en situation de handicap peut trouver dans cette filière de **nombreuses possibilités d'évolution pour son parcours professionnel**, en développant sa **polyvalence ou sa spécialisation**.

## EXEMPLE DE PARCOURS PROFESSIONNEL DANS LA FILIERE « VIE DU BATIMENT »

Dans l'exemple de parcours professionnel ci-contre, le salarié en situation de handicap a évolué en polyvalence et technicité, depuis un poste d'agent polyvalent dans le secteur du jardinage, pour terminer, grâce à une Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), sur une activité de peintre.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Plomberie | 4 | | |
| Electricité | 3 | 6 | |
| Menuiserie | | | |
| Finition/ Peinture | 2 | 5 | 7 |
| Jardinage | 1 | | |
| | Agent Polyvalent | Agent Technique | Spécialiste Métier |

## C. QUELS PARCOURS DE FORMATION MOBILISER ?

### FILIERE « INFORMATIQUE »

### TECHNICIEN DE MAINTENANCE/BUREAUTIQUE

**COMPETENCES TECHNIQUES**

**MATERIEL**

- Environnement informatique : Initiation à l'informatique et à Windows

**METIER**

- Maintenance informatique : Assurer le support PC matériel

**CONNAISSANCES REGLEMENTAIRES**

**QUALITE & RSE**

- Initiation à la norme ISO 26000

**COMPETENCES COMPARTEMENTALES ET RELATIONNELLES**

- Gérer son stress efficacement et pour longtemps

**SAVOIRS DE BASE**

**EXPRESSION ECRITE**

- Rédiger pour communiquer
- Maîtriser les règles fondamentales de l'orthographe

**COMMUNICATION**

**EXPRESSION ORALE**

- S'exprimer à l'oral avec aisance

### TECHNICIEN DE SUPPORT/ASSISTANCE INFORMATIQUE

**COMPETENCES TECHNIQUES**

**MATERIEL**

- Environnement informatique : initiation à l'informatique et à Windows

**PROCESSUS - METIER**

- Protocoles dysfonctionnements
- Applications métiers
- Utilisation outils de Knowledge management propres aux périmètres métier du Client final

**CONNAISSANCES REGLEMENTAIRES**

**QUALITE & RSE**

- Initiation à la norme ISO 26000

**COMMUNICATION**

EXPRESSION ORALE

- Travailler sa voix pour s'affirmer à l'oral

**COMPETENCES COMPARTEMENTALES ET RELATIONNELLES**

**GESTION DU STRESS**

- Gérer son stress efficacement et pour longtemps

**GESTION RELATION CLIENT**

- Gestion relation client : prévenir les situations difficiles au téléphone
- S'adapter à son interlocuteur dans des situations professionnelles

**SAVOIRS DE BASE**

**EXPRESSION ECRITE**

- Rédiger pour communiquer
- Maîtriser les règles fondamentales de l'orthographe

## TESTEUR/RECETTEUR

**COMPETENCES TECHNIQUES**

**MATERIEL**

- Environnement informatique : initiation à l'informatique et à Windows

**PROCESSUS - METIER**

- Méthodologie et process des tests fonctionnels
- Test et recettes des applications informatiques
- Méthodologie et process des tests fonctionnels
- L'état de l'art du test logiciel

**CONNAISSANCES REGLEMENTAIRES**

**QUALITE & RSE**

- Initiation à la norme ISO 26000

**COMPETENCES COMPARTEMENTALES ET RELATIONNELLES**

**GESTION DU STRESS**

- Gérer son stress efficacement et pour longtemps

**SAVOIRS DE BASE**

**EXPRESSION ECRITE**

- Rédiger pour communiquer
- Maîtriser les règles fondamentales de l'orthographe

## OPERATEUR DE SAISIE INFORMATIQUE

**COMPETENCES TECHNIQUES**

**MATERIEL**

- Environnement informatique : initiation à l'informatique et à Windows
- Environnement informatique : initiation bureautique au sein des Entreprises Adaptées/Esat

**CONNAISSANCES REGLEMENTAIRES**

**QUALITE & RSE**

- Initiation à la norme ISO 26000

**COMPETENCES COMPARTEMENTALES ET RELATIONNELLES**

**GESTION DU STRESS**

- Gérer son stress efficacement et pour longtemps

**SAVOIRS DE BASE**

**EXPRESSION ECRITE**

- Lecture rapide : adopter des méthodes de lecture rapide et efficace
- Maîtriser les règles fondamentales de l'orthographe

**Le répertoire des formations est disponible dans la boîte à outils, page 40.**

## AGENT D'EFFICACITE ENERGETIQUE

### COMPETENCES TECHNIQUES

**EFFICACITE ENERGETIQUE**

- Mise en place d'isolation des parois opaques et vitrées
- Identifier les éléments-clés d'une offre globale d'amélioration énergétique des bâtiments existants
- La rénovation technique des bâtiments

### SECURITE

- Prévention des risques : Maintenance bâtiment – sécurité dans les opérations

### SAVOIRS DE BASE

- Bases de calcul : renforcement du calcul
- Se repérer : lecture de plans et schémas

### CONNAISSANCES REGLEMENTAIRES

**QUALITE**

- QSE : comprendre et appliquer les règles

### COMPETENCES RELATIONNELLES

- Savoir échanger et collaborer avec les autres

### COMMUNICATION

EXPRESSION ECRITE ET ORALE

- Etre à l'aise avec les consignes écrites
- S'exprimer à l'oral avec aisance

## AGENT POLYVALENT

### COMPETENCES TECHNIQUES

**BASES EN ELECTRICITE**

- Remplacer un appareillage ou un équipement électrique
- Electricité - Maintenance polyvalente du bâtiment

**BASES EN PLOMBERIE**

- Initiation plomberie
- Assistant dépannage plomberie

**BASES EN PEINTURE**

- Réaliser des travaux de peinture à l'extérieur des bâtiments et à l'intérieur des bâtiments
- Réaliser des travaux de revêtements muraux simples à l'intérieur des bâtiments

**BASES EN ENTRETIEN D'ESPACES VERTS**

- Techniques d'entretien des espaces verts
- Maintenance du matériel en espaces verts

**BASES EN SERRURERIE**

- Maintenance polyvalente du bâtiment- module serrurerie

**BASES PLACO**

- Plaquiste, premiers gestes professionnels

**BASES MENUISERIE**

- Menuiserie bois, techniques de base
- Menuiserie défonceuse, technique de bases
- Initiation aux travaux de menuiserie

### CONNAISSANCES REGLEMENTAIRES

**QUALITE**

- QSE : comprendre et appliquer les règles

### COMPETENCES RELATIONNELLES

- Savoir échanger et collaborer avec les autres

### SECURITE

**PREVENTION DES RISQUES**

- Prévention des risques : Maintenance bâtiment – sécurité dans les opérations d'entretien
- Prévenir et agir en prévention

### SAVOIRS DE BASE

- Bases de calcul : renforcement du calcul
- Se repérer : lecture de plans et schémas

### COMMUNICATION

EXPRESSION ECRITE ET ORALE

- Etre à l'aise avec les consignes écrites
- S'exprimer à l'oral avec aisance

## AGENT TECHNIQUE

### COMPETENCES TECHNIQUES

**BASES EN ELECTRICITE**

- Mêmes formations que l'agent polyvalent (voir fiche correspondante)
- Habilitation électrique
- Entretien courant des installations électriques basse tension

**BASES EN PLOMBERIE**

- Mêmes formations que l'agent polyvalent (voir fiche correspondante)

**BASES EN PEINTURE**

- Mêmes formations que l'agent polyvalent (voir fiche correspondante)
- CAP Peintre applicateur de revêtements

**BASES EN ENTRETIEN D'ESPACES VERTS**

- Mêmes formations que l'agent polyvalent (voir fiche correspondante)

**TECHNIQUES DE SERRURERIE**

- Mêmes formations que l'agent polyvalent (voir fiche correspondante)
- CAP Serrurier métallier

**BASES PLACO**

- Mêmes formations que l'agent polyvalent (voir fiche correspondante)

**BASES MENUISERIE**

- Mêmes formations que l'agent polyvalent (voir fiche correspondante)
- Perfectionnement aux travaux d'entretien menuiserie

### CONNAISSANCES REGLEMENTAIRES

**QUALITE**

- QSE : comprendre et appliquer les règles

### COMPETENCES RELATIONNELLES

- Travailler efficacement avec les autres

### SECURITE

**PREVENTION DES RISQUES**

- Prévention des risques : Maintenance bâtiment - sécurité dans les opérations d'entretien
- Prévenir et agir en prévention

### SAVOIRS DE BASE

- Bases de calcul : renforcement du calcul
- Se repérer : lecture de plans et schémas
- Amélioration écrit : rédiger pour communiquer/rédiger pour convaincre

### COMMUNICATION

EXPRESSION ECRITE ET ORALE

- Etre à l'aise avec les consignes écrites
- S'exprimer à l'oral avec aisance

**Le répertoire des formations est disponible dans la boîte à outils, page 43.**

# IV. BOITE A OUTILS

## A. REPERTOIRE DES FORMATIONS ET DES ACTEURS POSSIBLES

### FILIERE « INFORMATIQUE »

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Technicien de Support | Testeur/ Recetteur | Technicien de maintenance informatique | Opérateur de saisie |
| **TECHNIQUE MATERIEL** | **Initiation à l'informatique et à Windows -** environnement informatique | **GRETA** | • | • | • | • |
| | Environnement informatique : **Initiation bureautique** travailleurs au sein des EA/ESAT | **GRETA** | | | | • |
| **TECHNIQUE PROCESSUS** | Protocoles dysfonctionnements applications métiers et utilisation outils de Knowledge management propres au périmètre métier du Client final | **Client, SSII cotraitante EA** | • | | | |
| **TECHNIQUE METIER** | **Test et recettes des applications informatiques** Méthodologie et process des tests fonctionnels | **CEGOS** | | • | | |
| | **L'état de l'art du test logiciel** Méthodologie et process des tests fonctionnels | **IB CEGOS** | | • | | |
| | Maintenance informatique : **Assurer le support PC matériel** | **CEGOS** | | | • | |
| | Environnement informatique : **Initiation bureautique** travailleurs au sein des EA/ESAT | **GRETA** | | | | • |

## CONNAISSANCES RÉGLEMENTAIRES

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Technicien de Support | Testeur/ Recetteur | Technicien de maintenance informatique | Opérateur de saisie |
| **QUALITE/RSE** | **Initiation norme ISO 26 000** | AFNOR | • | • | • | • |

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES ET RELATIONNELLES

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Technicien de Support | Testeur/ Recetteur | Technicien de maintenance informatique | Opérateur de saisie |
| **RELATIONNEL** | Gestion relation client : **Prévenir les situations difficiles au téléphone** | **AFPA** | • | | | |
| | Gestion relation client : **S'adapter à son interlocuteur dans des situations professionnelles** | **AFPA** | • | | | |
| **GESTION DU STRESS** | **Gérer son stress efficacement et pour longtemps** | **CEGOS** (e-learning) | • | • | • | • |

## SAVOIRS DE BASE

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Technicien de Support | Testeur/ Recetteur | Technicien de maintenance informatique | Opérateur de saisie |
| **EXPRESSION ECRITE** | Expression écrite : **Rédiger pour communiquer** | **AFPA** | • | • | • | |
| | Expression écrite : **Maitriser les règles fondamentales de l'orthographe** | **AFPA** | • | • | • | • |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **LECTURE** | **Lecture rapide** : Adoptez les méthodes de lecture rapide et efficace | **AFPA** | | | | • |

## COMMUNICATION

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Technicien de Support | Testeur/ Recetteur | Technicien de maintenance informatique | Opérateur de saisie |
| **EXPRESSION ORALE** | **Travailler sa voix pour s'affirmer à l'oral** Expression orale et assertivité | **IB Cegos** | • | | | |
| | Expression orale et animation de réunion : **S'exprimer à l'oral avec aisance** | **AFPA** | | | • | |

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Agent Efficacité énergétique | Agent polyvalent | Agent technique |
| EFFICACITE ENERGETIQUE | Mise en place d'isolation des parois opaques et vitrées | AFPA | • | | |
| | Identifier les éléments-clés d'une offre globale d'amélioration énergétique des bâtiments existants | FEEBAT | • | | |
| | La rénovation thermique des bâtiments | APAVE | • | | |
| ELECTRICITE - BASES | AFPA : remplacer un appareillage ou un équipement électrique | AFPA | | • | • |
| | Initiation électricité | GRETA | | • | • |
| | Initiation courant fort/courant faible | APAVE | | • | • |
| | Habilitations électrique | APAVE (e-learning) | | • | • |
| | Notions de base en électricité 1ere intervention | DEKRA | | • | |
| | Module électricité - Maintenance polyvalente du bâtiment | GRETA GEPS | | • | |
| | Entretien courant des installations électriques basse tension | SOCOTEC | | | • |
| PLOMBERIE - BASES | Initiation plomberie | GRETA | | • | • |
| | Assistant Dépannage Plomberie | AFORTECH | | • | |
| PEINTURE - BASES | Réaliser des travaux de peinture à l'extérieur de bâtiments | AFPA | | • | • |
| | Réaliser des travaux de peinture à l'intérieur de bâtiments | AFPA | | • | • |
| | Réaliser des travaux de revêtements muraux simples à l'intérieur de bâtiments | AFPA | | • | • |
| | CAP Peintre applicateur de revêtements | GRETA GEPS | | | • |
| ESPACES VERTS - BASES | Techniques d'entretien des espaces verts | GRETA | | • | • |
| | Maintenance du matériel en espaces verts | GRETA | | • | • |
| SERRURERIE - BASES | Module serrurerie - Maintenance polyvalente du bâtiment | GRETA GEPS | | • | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | CAP Serrurier métallier | **GRETA GEPS** | | | • |
| **MENUISERIE - BASES** | Menuiserie Bois, les techniques de base | **GRETA** | | • | • |
| | Menuiserie défonceuse techniques de base | **EMAGISTER** | | • | • |
| | Module initiation aux travaux de menuiserie - Maintenance polyvalente du bâtiment | **GRETA GEPS** | | • | |
| | Perfectionnement aux travaux d'entretien menuiserie | **GRETA GEPS** | | | • |
| **PLACO - BASES** | GRETA : Plaquiste, 1ers gestes professionnels | **GRETA** | | • | • |

## CONNAISSANCES RÉGLEMENTAIRES

| **Domaine de compétences** | **Formation** | **Organisme** | **Fonction** | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Agent Efficacité énergétique | Agent polyvalent | Agent technique |
| **QSE** | Comprendre et appliquer les règles en matière d'hygiène, de qualité, d'environnement | **AFNOR AFPA** | • | • | • |

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES ET RELATIONNELLES

| **Domaine de compétences** | **Formation** | **Organisme** | **Fonction** | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Agent Efficacité énergétique | Agent polyvalent | Agent technique |
| **QSE** | Comprendre et appliquer les règles en matière d'hygiène, de qualité, d'environnement | **AFNOR AFPA** | • | • | • |

## SÉCURITÉ

| **Domaine de compétences** | **Formation** | **Organisme** | **Fonction** | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Agent Efficacité énergétique | Agent polyvalent | Agent technique |
| **PREVENTION DES RISQUES** | Maintenance bâtiment – sécurité dans les opérations | **APAVE** | • | • | • |
| | Prévenir et agir en prévention | **OPPBTP** | | • | • |

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES ET RELATIONNELLES

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Agent Efficacité énergétique | Agent polyvalent | Agent technique |
| **ORGANISATION** | Travailler efficacement avec les autres | **AFPA** | • | • | • |
| **TRAVAIL D'EQUIPE** | Ordonner son chantier – la méthode 5S | **CPO formation** | | • | • |

## SAVOIRS DE BASE

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Agent Efficacité énergétique | Agent polyvalent | Agent technique |
| **BASES DE CALCUL** | Savoirs de base en mathématiques | **GRETA** | • | • | • |
| **SE REPERER** | Lecture de plans | **GRETA** | • | • | • |
| **AMELIORATION ECRIT** | Rédiger pour communiquer//Rédiger pour convaincre | **AFPA** | • | • | • |

## COMMUNICATION

| Domaine de compétences | Formation | Organisme | Fonction | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Agent Efficacité énergétique | Agent polyvalent | Agent technique |
| **EXPRESSION ORALE** | S'exprimer à l'oral avec aisance | **AFPA** | • | • | • |
| **EXPRESSION ECRITE** | Etre à l'aise avec les consignes écrites | **AFPA** | • | • | • |

## B. LE GME : UN MODELE A DEVELOPPER/UN CADRE A PROMOUVOIR

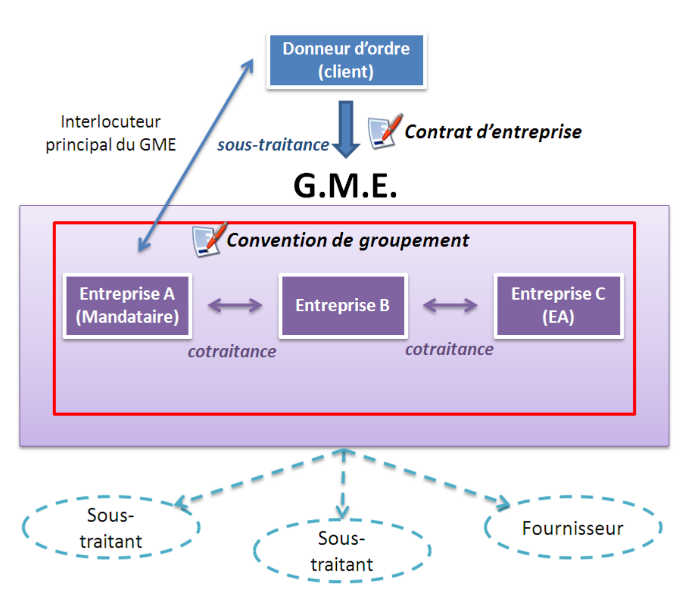
*Le recours à des modalités contractuelles optimales est un facteur clef de succès pour les Entreprises Adaptées qui souhaitent se développer et investir de nouveaux marchés. La cotraitance se présente comme un dispositif performant encore trop peu développé. Ce sujet a fait l'objet d'une présentation au cours du Congrès de Toulouse du 19 juin 2014 par Francis COHEN, consultant-formateur en droit des affaires. Retour sur les enseignements de cette présentation.*

### TROIS ALTERNATIVES DANS LA CONTRACTUALISATION AVEC LES DONNEURS D'ORDRE

Lorsqu'elle souhaite contractualiser avec un donneur d'ordre, l'Entreprise Adaptée rencontre trois possibilités :

- Faire cavalier seul, via un contrat de fourniture ou de prestation « direct »
- Agir via la sous-traitance de marché, en tant que sous-traitante de l'entrepreneur principal
- **Recourir à la cotraitance par la mise en place d'un Groupement Momentané d'Entreprises**

### FOCUS SUR LE GROUPEMENT MOMENTANE D'ENTREPRISES




#### LES AVANTAGES DU GROUPEMENT MOMENTANE D'ENTREPRISES

- La cotraitance permet à des entreprises, en se regroupant, de **prétendre à des marchés qu'elles n'auraient pu obtenir seules**.

- La cotraitance est un atout du point de vue du client car elle lui permet d'obtenir le service de haute qualité grâce à un **bon niveau de spécialisation, tout en limitant le nombre de ses interlocuteurs**.

- La cotraitance permet au donneur d'ordre de récupérer des équivalences d'emplois indirects prévues dans l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (à l'inverse d'une configuration de sous-traitance dans laquelle c'est le prestataire de rang 1, sous-traitant à son tour une

partie de la prestation à une Entreprise Adaptée, qui récupère ces équivalences d'emplois indirects).

- Dans un GME, les membres du groupement **gardent leur autonomie de gestion**, ne font pas d'apports au groupement, et ne partagent ni les bénéfices ni, les pertes. **Le GME est un outil simple et souple** : une seule convention de groupement entre membres suffit.

- La cotraitance est une opportunité pour **enrichir ses références** et se faire valoir.

### LA RESPONSABILITE DES MEMBRES DU GROUPEMENT

Le groupement n'a pas de personnalité morale et ne peut pas traiter en son nom propre.

**Chaque membre est cotitulaire du marché et pleinement responsable de l'exécution de sa prestation vis-à-vis du client,** quelle que soit la forme du groupement.

**Ce n'est qu'en cas de défaillance de l'entre eux, que la forme du groupement choisie aura une incidence directe sur le niveau de responsabilité encourue.**

### LES DIFFERENTES FORMES DE GME

➢ **Le groupement d'entreprises conjointes, avec ou sans solidarité du mandataire**

« Le groupement est conjoint lorsque chacun des opérateurs économiques membres du groupement s'engage à exécuter la ou les prestations qui sont susceptibles de lui être attribuées dans le marché » (art 51-1 du Code des Marchés Publics »

**Chaque entreprise membre est responsable des prestations qu'elle doit réaliser, et seulement de ces prestations**. Elles ne sont pas tenues de réparer les fautes commises par l'une d'entre elles, ni de supporter les conséquences d'une éventuelle insolvabilité.

Il est toutefois **possible de prévoir une obligation de solidarité à la charge du seul mandataire.**

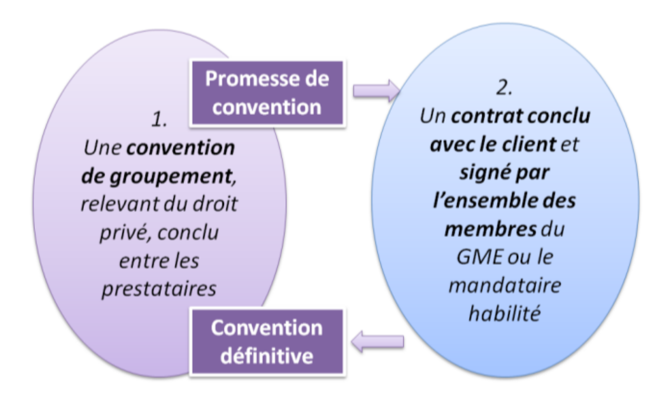
➢ **Le groupement d'entreprises solidaires**

« Le groupement est solidaire lorsque chacun des opérateurs économiques membres du groupement est engagé financièrement pour la totalité du marché »

Ici, toutes les entreprises sont liées solidairement vis-à-vis du client, **pour le tout**, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations attribuées à l'une d'entre elles. **Cette solidarité est purement financière** et n'implique pas que chaque prestataire ait la totalité des compétences techniques requises pour l'exécution du marché.

## LA CONVENTION DE GROUPEMENT, MODE D'EMPLOI

La cotraitance implique 2 contrats distincts mais harmonisés :




La convention de groupement, conclue entre les prestataires, a pour objet de :

- définir les modalités de fonctionnement du groupement
- définir et répartir les interventions et les prestations de chacun des membres
- définir les rapports et obligations des membres du groupement entre eux et vis-à-vis du client.

A ce titre, elle doit permettre de statuer sur les points suivants :

- Désignation des différents membres
- Objet
- Nature du GME
- Durée de la convention
- Répartition des prestations
- Désignation, mission et rémunération du mandataire commun
- Solidarité des membres
- Obligations des membres envers le mandataire commun
- Responsabilité des membres
- Assurances
- Modalités financières
  - Option A : chaque membre du groupement est payé directement par le client
  - Option B : le mandataire commun encaisse et répartit les paiements du client
- Délais d'exécution et pénalités éventuelles
- Conséquences de la défaillance d'un membre
- Conditions de retrait
- Sous-traitance
- Non-sollicitation de personnel
- Propriété intellectuelle
- Confidentialité

# V. ANNEXES – POUR APPROFONDIR

## A. LES ENTREPRISES ADAPTEES ET LA DEMARCHE DE GPEC

**La GPEC, vecteur de professionnalisation des Entreprises Adaptées**

Dans le cadre du Pacte de Professionnalisation lancé en 2011, l'UNEA a lancé une démarche de GPEC simplifiée, qui s'appuie sur un outil structurant : le logiciel e-FormAdapt. En février 2014, déjà 3 000 salariés d'Entreprises Adaptées étaient concernés par la démarche de GPEC initiée par l'UNEA.

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC) est une démarche de gestion des Ressources Humaines qui consiste, d'une part, à prévoir **l'évolution des métiers dans l'entreprise** afin d'anticiper les **changements d'organisation** (choix des marchés, organisation du travail…), et d'autre part à **développer les compétences des salariés** pour améliorer leur employabilité. Les Entreprises Adaptées, qui cherchent à la fois à adapter leur offre aux évolutions de la demande des donneurs d'ordre et à construire des parcours professionnels valorisants pour leurs salariés, ont donc tout intérêt à s'engager dans la démarche.

**E-FormAdapt, un outil structurant**

Commandé par l'UNEA à la SCOP Co-Savoirs, e-FormAdapt est un logiciel de gestion des compétences qui facilite et structure la mise en place d'une démarche de GPEC. En effet, ses fonctionnalités renvoient à des actions vertueuses de gestion des compétences, à savoir :

- La gestion des **CV** des salariés
- L'élaboration et la consolidation de **référentiels des métiers et des compétences**, notamment les métiers les plus fréquents dans les Entreprises Adaptées, grâce à des fiches de fonctions prêtes à l'emploi et modifiables
- La gestion des **entretiens professionnels** et le recueil des besoins de formations
- L'édition du **passeport de formation** du salarié (tableau de bord des formations suivies)
- La définition et le suivi des fiches de **pénibilité** de chaque salarié
- Le suivi des habilitations et **conformités réglementaires** au poste de travail
- **La matrices des compétences**, par équipe et pour toute l'Entreprise Adaptée

**Les apports de la GPEC pour les Entreprises Adaptées**

Pour l'entreprise, mettre en place une logique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences permet de mettre en adéquation son offre de services avec les compétences et aptitudes de ses salariés en identifiant mieux ses ressources, en développant de nouvelles activités et en construisant de nouveaux parcours professionnels pour ses salariés.

Les entreprises ayant déjà adopté la démarche et l'outil e-FormAdapt font état de nombreuses avancées, notamment la définition de fiches fonctions, la construction de leurs plans de formation, l'identification de compétences « en sommeil », mais aussi la réponse aux exigences de critères de certification et la mise en avant des pratiques en matière de responsabilité sociale sur l'accompagnement spécifique au projet professionnel du salarié. « Cela nous permet de voir la

progression du salarié au sein de la structure et de mettre en avant ses compétences et ses aptitudes », explique Sandrine Aloisio, responsable QSE et gestionnaire des Compétences à Promut Dijon.

**Des perspectives prometteuses de mutualisation au sein du secteur adapté**

Au-delà de son apport dans le projet de chaque Entreprise Adaptée, e-FormAdapt est un outil clé pour davantage de mutualisation et de capitalisation sur le travail de chacun et de partage de bonnes pratiques.

En effet, si dès le démarrage, l'UNEA a proposé des fiches fonctions dans le logiciel, celui-ci peut s'enrichir des apports de chacune des Entreprises Adaptées, comme c'est déjà le cas dans le registre de la formation.

L'UNEA espère recenser, à travers ce logiciel, tous les besoins de formations non couverts en région afin de proposer aux adhérents au travers de son Académie de nouvelles formations les mieux adaptées à leurs besoins.

## B. LA DEMARCHE RSEA

Les démarches de RSE ne sont pas l'apanage des clients du secteur adapté et sont **également engagées en interne par les Entreprises Adaptées**. Pour étendre cette dynamique et faire du secteur adapté le secteur le plus avancé en termes de RSE, l'UNEA a lancé le projet « Cap RSEA : Accompagnement des Entreprises Adaptées vers et dans la démarche RSE » au moyen duquel elle souhaite accompagner 10 % de ses adhérents à l'évaluation suivant le modèle **AFAQ 26000**.

Cette démarche de certification présente plusieurs avantages :

- Elle permet aux Entreprises Adaptées d'évaluer leur performance sur les trois axes du développement durable, ce qui leur donne l'occasion de mettre en avant à la fois leur **performance économique**, leur **mission sociale**, et potentiellement leur **valeur ajoutée environnementale** dans l'ensemble de leurs démarches commerciales ;
- Elle propose un **outil d'évaluation commun à l'ensemble des Entreprises Adaptées** et permet de limiter le nombre d'audits et de certifications effectués au cas par cas à la demande des donneurs d'ordre, et ainsi les surcoûts qu'ils induisent.
- Ce faisant, elle permet de faciliter le dialogue et le reporting avec les donneurs d'ordre, ce qui est de plus en plus nécessaire pour être aligné sur les procédures et exigences des donneurs d'ordre. C'est ce qu'illustre le témoignage d'Hélène Hetroy, acheteuse à la Société Générale, « pour nous guider dans notre choix e fournisseurs responsables, nous utilisons une plateforme (EcoVadis) qui note leur performance RSE. Paradoxalement, les Entreprises Adaptées ont parfois de très mauvaises notes, essentiellement parce que leur politique en la matière n'est pas structurée.

## C. DES SOUTIENS POSSIBLES : L'EXEMPLE DE L'ADEC MIDI-PYRENEES

La professionnalisation des acteurs de l'économie, et a fortiori de l'économie sociale et solidaire, est au cœur des préoccupations des gouvernements successifs depuis une dizaine d'années. La réforme de la formation en est une illustration.

Les principaux partenaires de la formation sont **les OPCA** pour les salariés et les **Régions** pour les demandeurs d'emploi. Outre la prise en charge des coûts pédagogiques des formations, les OPCA développent depuis plusieurs années, y compris en région, une offre de services assez large, depuis le diagnostic des besoins jusqu'au soutien à l'élaboration d'un plan d'action. Il est donc utile de les contacter.

En particulier pour les Entreprises Adaptées qui souhaiteraient monter des actions structurantes et spécifiques, l'OPCA peut par exemple mobiliser le **FPSPP** (fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels) dont la Convention cadre 2013 avec l'Etat signée pour trois ans définit trois priorités :

- Favoriser l'accès à l'emploi des jeunes.
- Renforcer le maintien et l'évolution dans l'emploi des salariés les plus fragiles
- Sécuriser les salariés et les demandeurs d'emploi confrontés à des mutations économiques et dans le cadre de transitions et reconversions professionnelles.

Les OPCA sont aussi mobilisés par les Branches et l'Etat pour mettre en place et suivre les **ADEC** (actions de développement des emplois et des compétences), programmes qui se déclinent au niveau national ou régional.

Suite à engagement de développement des emplois et des compétences (EDEC) initié en 2009 avec l'Etat au niveau national, la Branche du recyclage a par exemple mis en œuvre une ADEC portant notamment sur la GPEC et la professionnalisation entre 2011 et 2013.

Nous présentons au chapitre suivant un exemple particulièrement intéressant d'ADEC ajusté aux Entreprises Adaptées dans un contexte territorial défini.

### LES ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES (ADEC) EN MIDI-PYRENNEES

La Direccte Midi-Pyrénées a lancé le programme ADEC (Actions de Développement des Emplois et des Compétences) afin d'accompagner les Entreprises Adaptées de la région Midi-Pyrénées dans leur développement de façon à accroître leur compétitivité sur les marchés sur lesquels elles interviennent ou pourraient intervenir.

L'accompagnement proposé se déroule en plusieurs étapes :

- Un accompagnement au développement commercial visant l'élaboration d'un plan d'actions « Développement Commercial & Compétences »
- Le déploiement de formations mutualisées proposées par les OPCA ou d'autres acteurs
- Le déploiement de formations dédiées à chaque Entreprise Adaptée et personnalisées suivant le plan d'action défini lors de l'accompagnement au développement commercial

La Direccte Midi-Pyrénées a sollicité l'UNEA pour son appui dans ce projet.

Elle s'est fixée comme objectif d'atteindre 150 000€ de financement. Pour la première année 2014-2015, le projet devrait concerner 12 Entreprises Adaptées.

## D. L'UNEA ET SON ORGANISATION

L'UNEA est une association professionnelle nationale qui fédère les Entreprises Adaptées et les représente auprès des acteurs publics et privés. Un groupement qui rassemble et fédère les entreprises adaptées. Ses missions et ses interlocuteurs sont multiples, ses champs d'action sont nombreux.

### AU SERVICE DE L'ENTREPRENARIAT ADAPTE

**Une mission : promouvoir l'entreprenariat adapté**

- Développer une image neuve et positive de l'entreprenariat adapté
- Communiquer le savoir-faire et le professionnalisme des Entreprises Adaptées
- Tisser dans le milieu économique tous liens favorables à la croissance et à l'emploi durable
- Soutenir la création et le développement des Entreprises Adaptées

**Un porte-parole militant**

L'UNEA est reconnue par les instances nationales (Ministères, DGEFP, Assemblée Nationale, Sénat, Grandes Associations, partis politiques …) et mène ainsi une action de lobbying auprès des décideurs au niveau local, régional et européen. Elle œuvre pour l'application de la Loi de 2005 sur l'ensemble du territoire, et défend les intérêts du secteur adapté (aides au poste, contingentement, subvention spécifique…).

**Un lieu de mobilisation et de cohésion**

- Un observatoire attentif aux évolutions économiques, technologiques, sociales et humaines
- Un espace de réflexion, d'élaboration de concepts et de propositions
- Un lieu convivial d'échange, de partage de pratiques et de cultures pour les dirigeants et gestionnaires

### AU SERVICE DES ENTREPRISES ADAPTEES

Depuis 20 ans, l'UNEA se développe et met à la disposition des Entreprises Adaptées des outils et des services pour les accompagner au quotidien dans leur mission économique et sociale.

**Un engagement actif et permanent**

Tout au long de l'année, des rendez-vous réguliers sont l'occasion de débats et d'échanges (journées professionnelles, réunions régionales…) afin de permettre aux dirigeants d'élargir leur réseau et de rompre leur isolement. L'UNEA décrypte l'actualité, présente des initiatives, et va à la rencontre des personnalités pour donner aux dirigeants d'Entreprises Adaptées les moyens de mieux anticiper et de prendre les bonnes décisions.

**Un accompagnement juridique**

L'UNEA accompagne et conseille les Entreprises Adaptées dans la mise en œuvre des dispositifs législatifs et réglementaires. Afin de faciliter la compréhension des procédures administratives, elle met à leur disposition une veille juridique accompagnée de notes d'information et d'études de cas.

**L'Académie UNEA**

L'UNEA propose des cycles de formations très spécifiques aux acteurs de l'Entreprise Adaptée. Dirigeants, créateurs d'entreprise, personnels d'encadrement et très prochainement travailleurs handicapés y trouvent des outils de sensibilisation, mise à niveau, perfectionnement, dans les domaines qui font vivre et composent l'entreprise (gestion financière, RH, qualité, management, stratégie, commercial, communication…).

## UN RESEAU DE PROXIMITE

L'efficacité et la légitimité de l'UNEA réside dans sa présence sur le terrain au niveau régional. Le réseau territorial est animé par ses délégués régionaux et a pour mission de :

- rassembler, réunir et promouvoir les Entreprises Adaptées
- être le relais entre l'UNEA et le terrain des priorités et préoccupations des Entreprises Adaptées,
- relayer et décliner localement les actions et propositions de l'UNEA,
- influencer, agir et tisser des liens durables avec tous les acteurs locaux.

## RAPPROCHER LES ENTREPRISES ADAPTEES ET LES ENTREPRISES

L'UNEA développe des partenariats avec les entreprises, et en particulier les grandes entreprises. L'objet de cette action est de mettre en œuvre un outil d'interface entre les entreprises et les Entreprises Adaptées, pour favoriser la réalisation de marchés économiques.

**Anticiper les besoins du marché**

L'environnement économique se modifie rapidement. Les domaines de sous-traitance évoluent donc aussi très rapidement. Pour pérenniser les activités actuelles et anticiper les nouvelles, le contact permanent entre l'entreprise et l'Entreprise Adaptée est vital.

**Développer les partenariats commerciaux**

L'Entreprise Adaptée et l'entreprise cherchent toutes deux à multiplier les partenariats économiques, pour répondre aux exigences de leurs clients. Des exemples de partenariats économiques réussis démontrent que l'on peut s'enrichir humainement au contact de l'autre. Des entreprises placent leurs machines perfectionnées dans des Entreprises Adaptées et forment le personnel de ces dernières aux nouvelles technologies. Des équipes compétentes peuvent aussi être détachées en entreprise.

**Donner du sens à l'économie**

Si l'Entreprise Adaptée, soucieuse de sa dimension sociétale, est en recherche d'intégration dans le monde économique, l'entreprise, plus préoccupée par la dimension économique, est en quête de sens dans ses relations fournisseurs. La solidarité devient une véritable « valeur ajoutée ». Elle est porteuse de valeurs pour tous.

## LE SERVICE ECONOMIQUE : UNE DOUBLE FINALITE

La mission du service économique de l'UNEA est de construire durablement des partenariats avec des entreprises soumises à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, et de favoriser la mise en relation avec les Entreprises Adaptées pouvant répondre à leurs appels d'offre.

**Une organisation par filières métiers**

Afin d'offrir le meilleur service aux entreprises cherchant à sous-traiter leurs marchés, les Entreprises Adaptées adhérentes se sont organisées en filières métiers. Ainsi, elles identifient les Entreprises Adaptées en mesure de répondre aux consultations d'entreprises nationales afin d'apporter une réponse à leur cahier des charges. Ces filières permettent notamment de mutualiser les moyens de production de plusieurs Entreprises Adaptées.

**Quelques exemples de filières métiers :**

- Impression
- Recyclage D3E
- Blanchisserie
- Conditionnement / logistique
- Travaux paysagers
- Electrique
- Informatique (depuis septembre 2014)

## E. REUNION DE LANCEMENT DE L'OBSERVATOIRE DU 18 DECEMBRE 2013



Le 18 décembre 2013, l'UNEA a lancé officiellement l'Observatoire des métiers et des compétences en Entreprises Adaptées au Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social.

Suite à l'introduction de Monsieur Jean-Marc FROGER, Président de l'UNEA, et de Madame Sandra DESMETTRE, conseillère en charge de l'emploi auprès du Ministre, la présentation des enjeux et objectifs de l'Observatoire par des parties prenantes du projet, l'ensemble des acteurs de la formation et de l'entreprise concernés ont signé une convention de coopération.



## NOS REMERCIEMENTS

Ce document n'aurait pu être réalisé sans la participation de nombreux acteurs. Ils ont apporté leur concours aux différentes phases d'élaboration : définition de l'orientation à donner au rapport, transmission des informations sources, enrichissements et relectures, mais aussi financements….

Nous souhaitons en particulier saluer ceux qui ont bien voulu consacrer du temps aux instances de l'Observatoire des métiers et des compétences du secteur adapté, **membres du conseil de développement et du conseil d'orientation ainsi que nombreux participants aux groupes de travail** :

**AFPA** – Eliane CLIFIT MINOT, **ANRH** – Jean-Louis VILLAIN et Catherine COFFIN, **APAJH** – Olivier GOUSSEAU, **APF** – Véronique BUSTREEL, **APROGED** – Gérard WEISZ et Marie-Odile CHARAUDEAU, **CGI** – Monique CHARPENTIER, Magali FABRE **CHEOPS** – Gilles LENICE et Marlène CAPPELLE, **Co-Savoirs** – Rachid ZAMANI et Xavier DEMANGEON**, FARE-FEP** – Sandrine RAZEGHI, **FEGAPEI** – Noreen CHAUDHURY, **2FPCO** – Tanguy de LAFOREST, **HANDECO** – Joseph RAMOS et Valérie FOUTEL, **INRC** – Michel GUIDO et Didier BILLARD, **KPMG** – Charles de MONTZEY, **OPCALIA** – Emmanuelle FRANK**, Pas@Pas** – Olivier DEBARGUE et Antoine DOUSSAINT, **Société Générale** - Sandrine DHELLEMMES, Philippe GARDERES et Christelle TAVARES, Anaëlle DUGUE et Antoine GRAVEREAUX, Léon BELLAICHE **UNAPEI** – Aude BOURDEN, **UNEA** – Jean-Marc FROGER, Philippe FILLETTE, Stéphane FOISY, Cyril GAYSSOT, Sébastien CITERNE et Fadelah BENOUARET, **UNEP** – Bénédicte de GOROSTARZU

Qu'ils en soient sincèrement remerciés.

# VI. FICHES FONCTIONS

## PRESENTATION

Vous trouverez dans cette dernière partie l'ensemble des fiches de fonctions dont dispose actuellement l'UNEA.

Elles ont été élaborées dans un premier temps à partir des travaux menés par les groupes filière métier de l'UNEA et certaines entreprises adaptées, puis enrichies par la démarche d'intégration du logiciel E-FormAdapt à partir des situations réelles rencontrées par les entreprises adaptées qui l'ont mis en place.

Nous rappelons que les données collectées par E-FormAdapt sont consolidées au fur et à mesure, ce qui permet ainsi de disposer d'une base collective actualisée et opérationnelle

Nous vous en souhaitons une bonne utilisation.

## LISTE DES FICHES FONCTIONS

### BATIMENT

**Gros œuvre du bâtiment**

1. Manœuvre de chantier

**Second œuvre du bâtiment**

2. Electricien
3. Maçon
4. Menuisier bois
5. Peintre en bâtiment
6. Plombier

**Vie du bâtiment (filière innovante)**

7. Agent d'efficacité énergétique
8. Agent polyvalent
9. Agent technique
10. Coordinateur d'équipe

### BLANCHISSERIE

11. Agent de blanchisserie industrielle
12. Chauffeur-livreur

### CENTRE D'APPEL

13. Chef de plateau
14. Conseiller en assurance
15. Superviseur
16. Téléconseiller

### CONDITIONNEMENT ET LOGISTIQUE

17. Agent magasinier
18. Manutentionnaire
19. Opérateur industriel
20. Préparateur de commandes

### DEEE (DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES)

21. Agent de démantèlement
22. Cariste
23. Responsable d'atelier

### ELECTRICITÉ

24. Monteur - câbleur

### GED (GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS)

25. Opérateur de GED

### IMPRESSION

26. Agent technique de fabrication
27. Conducteur de machines d'impression
28. Opérateur PAO

### INFORMATIQUE

29. Chef de projet informatique
30. Développeur programmeur
31. Gestionnaire d'application SI
32. Ingénieur développement informatique
33. Opérateur de saisie
34. Technicien de maintenance en bureautique
35. Technicien de support – assistance informatique
36. Technicien infrastructures informatiques
37. Testeur-recetteur
38. Web designer

### METALLURGIE

39. Opérateur de production des métaux
40. Opérateur régleur
41. Ouvrier montage mécanique
42. Technicien d'usinage

### PRESTATIONS ADMINISTRATIVES ET TERTIAIRES

43. Agent de routage
44. Opérateur de saisie
45. Opérateur en reprographie
46. Secrétaire
47. Standardiste

### PROPRETÉ ET SERVICES ASSOCIÉS

48. Agent de nettoyage des espaces urbains
49. Agent de petite maintenance
50. Agent de propreté
51. Laveur de vitres

### RECYCLAGE ET TRI

52. Agent de bascule
53. Agent de tri

### RESTAURATION – TRAITEUR

54. Chauffeur- livreur restauration
55. Cuisinier
56. Employé polyvalent de restauration
57. Responsable de production (chaud-froid)

### SOUS-TRAITANCE INDUSTRIELLE

58. Assembleur-monteur en systèmes mécanisés
59. Conducteur d’équipement d’usinage
60. Régleur sur machine industrielle

### TRAVAUX PAYSAGERS

61. Adjoint chef d’équipe paysagiste
62. Chef d’équipe paysagiste
63. Conducteur de travaux paysagiste
64. Elagueur
65. Maçon du paysage
66. Ouvrier-paysagiste
67. Paysagiste d’intérieur

### FICHES TRANSVERSALES

68. Agent de maintenance
69. Animateur d’équipe
70. Assistant(e) commercial€
71. Assistant(e) de direction
72. Assistant(e) RH
73. Chef de chantier
74. Chef d’équipe
75. Commercial(e)
76. Directeur/trice
77. Directeur/trice commercial(e)
78. Responsable d’activité
79. Responsable clients
80. Responsable de production
81. Responsable qualité
82. Responsable RH et gestion des compétences

## LES FICHES DE FONCTIONS

| 1 | Manœuvre de chantier (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Manœuvre de chantier | Métier : | Gros œuvre du bâtiment | Code Rome : | F1704 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le manœuvre de chantier prépare le terrain, les outils et les matériaux nécessaires à l'exécution de travaux de construction, de réparation ou d'entretien dans le bâtiment, sur les routes ou voiries, dans les ports ou voies navigables, selon les règles de sécurité. Peut réaliser divers travaux simples. | | | | |
| Contacts | chef de chantier, chef d'équipe, autres corps de métiers présents sur un chantier | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| | Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| INSTALLER LE CHANTIER | -Met en place des aires de stockage, de façonnage...<br>-Monte des échafaudages roulants et des protections (balisage) | Partagé | | |
| PREPARER LE GROS OEUVRE | - Décharge et installe manuellement les matériaux sur les zones de stockage<br>- Démolit un élément d'ouvrage à l'aide d'une machine<br>- Déblaye, terrasse ou remblaye le terrain, la construction<br>- Réalise les mélanges de produits d'assemblage et de revêtement (mortier, ...)<br>- Ragrée les surfaces et réalise les joints<br>- Réalise la pose d'éléments d'étanchéité : bandes bitumées, bardeaux, éléments de couverture, résines de synthèse<br>- Monte les structures porteuses (échafaudage, étaiement, plate-forme, ...)<br>- Coupe et prépare des éléments de ferraillage<br>- Passe des gaines de réseaux électriques dans des conduits<br>- Débite du bois de coffrage<br>- Pose des fontes de voirie<br>- Achemine et monte des parpaings, des briques<br>- Coupe à dimension et met en place des bordures de trottoirs<br>- Creuse des saignées | Totale | | |
| RANGER, NETTOYER | -Nettoie régulièrement le site d'intervention et range les outils<br>-Assure le repli du chantier : engins, carburants, restes de matériaux, déchets, cabanes de chantiers | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir exercer et collaborer avec les autres corps d'état du bâtiment (architectes, maçons, chauffagistes, électriciens...) | Application | | |
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de guidage d'engins (à la voix, au sifflet, aux gestes conventionnels) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des engins de manutention non motorisés (transpalette, diable) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser un marteau-piqueur | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des outils manuels de terrassement | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en soudure | Application | | |
| Technique | Savoir tronçonner des ferrailles et / ou du béton | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en maçonnerie | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques de coulage | Application | | |
| Technique | Connaître et appliquer les techniques de montage d'échaffaudages | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Caces
Permis B , permis E est un plus

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation d'engins spécifiques, port d'équipements de sécurité (casques, lunettes, gilets, chaussures...) |
| Charge | Charges lourdes |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, travail en extérieur, travail en milieu bruyant |
| Bureautique | |

| 1 | Manœuvre de chantier (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Faire preuve de précision
Etre polyvalent

| 2 | Electricien (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Electricien | Métier : | Second œuvre du bâtiment | Code Rome : | F1602 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'électricien effectue tous les travaux d'installations électriques et de raccordement d'appareils électriques dans toutes les sortes de bâtiments en construction ou en rénovation : logements (immeubles ou pavillons), bureaux, commerces, usines, et tous locaux d'accueil, tels qu'hôpitaux, écoles, lieux de spectacles... | | | | |
| Contacts | Clients, chef de chantier, chef d'équipe | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER ET INSTALLER LE CHANTIER | -Recconnaît le chantier et ses caractéristiques<br>-Met en place des aires de stockage, de façonnage<br>-Monte les échafaudages<br>- Met en place les protections | Totale | | |
| TRACER, MONTER ET POSER LES CIRCUITS ELECTRIQUES | -Trace les cheminements simples ou complexes (encombrements, courbes…)<br>- Façonne, pose, règle et contrôle les chemins de câbles<br>- Tire manuellement ou mécaniquement les câbles sur tous supports<br>- Réalise ls prises de terre et les mises à la terre de liaisons<br>- Met en place des appareillages courants dans une enveloppe (coffret, tableau, armoire) en suivant les instructions<br>- Equipe les coffrets, armoires, pupitres en appareillage de tous types et tous cablâges à partir de schémas<br>- Met en place de gros appareillages (armoires, tableaux, batteries,...) | Totale | | |
| ASSEMBLER ET METTRE EN SERVICE | - Etablit des jonctions : réseau primaire, réseau secondaire, salle des machines<br>- Raccorde les câbles<br>- Effectue les raccordemenst entre différents éléments électriques<br>- Réalise les opérations de branchements électriques | Totale | | |
| RANGER, NETTYOYER ET CLOTURER LE CHANTIER | - Nettoie régulièrement le site d'intervention<br>- Range les outils<br>- Réalise le repli du chantier : engins, carburant, restes de matériaux, déchets, cabanes de chantiers | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir exercer et collaborer avec les autres corps d'état du bâtiment (architectes, maçons, chauffagistes, électriciens...) | Application | | |
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier, de l'activité | Application | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Application | | |
| Technique | Savoir interpréter un plan | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser les contraintes techniques | Application | | |
| Technique | Savoir planifier un chantier | Application | | |
| Technique | Savoir relever des cotes | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de montage et de démontage de réseaux électriques | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de raccordements des conducteurs et câbles | Application | | |
| Technique | Connaitre et utiliser l'outillage adéquat (touret de câbles, diabolos, treuil…) | Application | | |
| Technique | Savoir réaliser et mettre en place un chemin de câbles simple ou complexe, une boite de jonction, une barette de terre, une prise de terre | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les dispositions constructives et normes électriques | Application | | |
| Technique | Contrôler, nettoyer l'outillage, le matériel, les engins avec les produits adaptés | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir inventorier les approvisionnements restants | Application | | |
| Technique | Savoir nettoyer le chantier et remettre en état les abords | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Application | | |
| Technique | Savoir organiser le retour du matériel et le reste des matériaux au dépôt | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

| 2 | Electricien (2/2) | |
|---|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | CAP Installation équipements électriques<br>CAP monteur raccordeur de réseaux de télécommunications | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Habilitations électriques et travaux hors tension
Permis B

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | port d'équipements de sécurité , respect des consignes de sécurité |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, travail en intérieur/extérieur, déplacements fréquents in-situ/ ex-situ |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 3 | Maçon (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Maçon | Métier : | Second œuvre du bâtiment | Code Rome : | F1703 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le maçon construit des murs, des façades, des cloisons, par maçonnage d'éléments portés (parpaings, briques, pierres, carreaux de plâtre), maçonne des structures horizontales (chapes, dalles, ...), réalise différents coffrages et éléments de ferraillage et effectue l'étanchéité et l'isolation des locaux. | | | | |
| Contacts | Clients, chef de chantier, chef d'équipe, autres corps de métiers présents sur un chantier | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| INSTALLER LE CHANTIER | -Met en place des aires de stockage, de façonnage…<br>-Monte des échafaudages roulants et des protections (balisage) | Totale | | |
| REALISER DES TRAVAUX DE MACONNERIE | - Terrasse et nivèle la fondation<br>- Monte les murs par maçonnage d'éléments portés (briques, parpaings, carreaux de plâtre)<br>- Prépare et applique les mortiers, enduits<br>- Assemble et positionne les éléments d'armature d'un béton<br>- Fabrique, pose les coffrages et coule les éléments en béton<br>- Coule et lie les éléments de plancher au mortier<br>- Réalise les ouvertures dans une maçonnerie existante (fenêtre, porte, trémie)<br>- Pose des éléments de couverture : tuile, métal (zinc, aluminium, titane), tôle, bardeau bitumé<br>- Construit un mur en pierres<br>- Pose des piscines préfabriquées (coque polyester, ...)<br>- Construit un conduit de fumées et pose une cheminée<br>- Découpe et pose du carrelage<br>- Met en place des cloisons légères, des doublages pré-fabriqués, des faux plafonds<br>- Pose l'isolant phonique ou thermique | Totale | | |
| RANGER, NETTOYER, SECURISER, CLOTURER | -Réalise le contrôle final du chantier<br>-Nettoie régulièrement le site d'intervention et range les outils<br>-Assure le repli du chantier : engins, carburants, restes de matériaux, déchets, cabanes de chantiers | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir exercer et collaborer avec les autres corps d'état du bâtiment (architectes, maçons, | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier, de l'activité | Application | | |
| Technique | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser les contraintes techniques | Application | | |
| Technique | Savoir planifier un chantier | Application | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Application | | |
| Technique | Savoir interpréter un plan | Application | | |
| Technique | Savoir relever des cotes | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques d'application d'enduit | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de maçonnerie | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de traçage | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de découpe de matériaux | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Contrôler, nettoyer l'outillage, le matériel, les engins avec les produits adaptés | Application | | |
| Technique | Savoir inventorier les approvisionnements restants | Application | | |
| Technique | Savoir nettoyer le chantier et remettre en état les abords | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Application | | |
| Technique | Savoir organiser le retour du matériel et le reste des matériaux au dépôt | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | 2 ans | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Permis B

| 3 | Maçon (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation d'engins spécifiques, port d'équipements de sécurité (casques, lunettes, gilets, chaussures...) |
| Charge | Charges lourdes exceptionnelles |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, travail en extérieur, déplacements fréquents in-situ/ ex-situ |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de précision
Avoir le sens de l'esthétisme

| 4 | Menuisier bois (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Menuisier bois | Métier : | Second œuvre du bâtiment | Code Rome : | H2206 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le menuisier est le spécialiste de la fabrication et /ou montage d'éléments en intérieur ( escaliers, rangements) et extérieur (Portes, fenêtres, volets, escaliers). | | | | |
| Contacts | Clients, chef de chantier, chef d'équipe, autres corps de métiers présents sur un chantier | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| TRACER ET DEBITER | -Trace sur matériaux composites<br>-Trace sur bois brut, débite du bois massif<br>-Fabrique des gabarits, réalise le traçage de d'épures<br>-Coupe, scie soit de panneaux soit d'élément de menuiseries intérieur ou extérieur | Totale | | |
| CORROYER | -Dégauchit les pièces<br>-Rabote les pièces | Totale | | |
| USINER | -Réalise des opérations de mortaisage et enfourchements<br>-Réalise des opérations de tennonage<br>-Réalise des opérations de toupillages droits pour menuiseries courantes ou complexes, avec fabrication de gabarit d'usinage<br>-Utilise des machines à information numérisées | Totale | | |
| FABRIQUER, ASSEMBLER ET MONTER | -Procède au ponçage<br>-Procède au ferrage, réglage de mécanismes<br>-Procède au vitrage, pose de joints, de films d'étanchéité, etc.<br>-Applique des traitements de surface courants (lazure, vernis mat... ) ou complexes (vernis brillant, céruse, laques..)<br>-Réalise les contrôles intermédiaires<br>-Assemble des sous-ensembles ou ensembles simples ou complexes (meubles, parties d'escaliers, ..) | Totale | | |
| RANGER, NETTOYER, SECURISER, CLOTURER | -Réalise le contrôle final du chantier<br>-Nettoie régulièrement le site d'intervention et range les outils<br>-Assure le repli du chantier : engins, carburants, restes de matériaux, déchets, cabanes de chantiers | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir exercer et collaborer avec d'autres corps d'état du bâtiment (maçons, plombiers,peintres) | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier, de l'activité | Application | | |
| Technique | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser les contraintes techniques | Application | | |
| Technique | Savoir planifier un chantier | Application | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Application | | |
| Technique | Savoir interpréter un plan | Application | | |
| Technique | Savoir relever des cotes | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de découpe de matériaux | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser et régler les machines fixes ou portatives (dégauchisseuse, raboteuse, scie…) | Application | | |
| Technique | Savoir percer, poncer , visser, cheviller, coller | Application | | |
| Technique | Savoir caler une vitre, clouer, visser, mastiquer, contrôler l'étanchéité | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir inventorier les approvisionnements restants | Application | | |
| Technique | Savoir nettoyer le chantier et remettre en état les abords | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Application | | |
| Technique | Savoir organiser le retour du matériel et le reste des matériaux au dépôt | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | CAP : menuisier,ébéniste, arts du bois<br>Bac Pro technicien constructeur bois | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

| 4 | Menuisier bois (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | port d'équipements de sécurité , respect des consignes de sécurité, masque ( dans le cas de produits chimiques) |
| Charge | |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, contorsions, travail en intérieur/extérieur, déplacements fréquents in-situ/ ex-situ |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de précision
Avoir le sens de l'esthétisme

| 5 | Peintre en bâtiment (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Peintre en bâtiment | Métier : | Second œuvre du bâtiment | Code Rome : | F1606 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | A l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment, d'une maison, d'un lieu public, de bureaux ou d'espaces industriels ou commerciaux, le travail d'un peintre en bâtiment consiste à recouvrir les murs et les plafonds de revêtements, de façon à les protéger et à les décorer selon la demande. | | | | |
| Contacts | Clients, chef de chantier, chef d'équipe, autres corps de métiers présents sur un chantier | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| INSTALLER LE CHANTIER | -Met en place des aires de stockage, de façonnage...<br>-Monte des échafaudages roulants et des protections (balisage) | Totale | | |
| PEINDRE | -Traite les supports<br>-Réalise un enduit au plâtre<br>-Peint les murs et plafonds dans du neuf, dans de l'ancien<br>-Peint les boiseries<br>-Peint les pièces de métallerie (radiateurs, tuyaux ...) | Totale | | |
| RANGER, NETTOYER, SECURISER, CLOTURER | -Réalise le contrôle final du chantier<br>-Nettoie régulièrement le site d'intervention et range les outils<br>-Assure le repli du chantier : engins, carburants, restes de matériaux, déchets, cabanes de chantiers | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir exercer et collaborer avec d'autres corps d'état du bâtiment (architectes, maçons, chauffagistes, électriciens...) | Application | | |
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier, de l'activité | Application | | |
| Technique | Savoir vérifier la nature et l'état des supports | Application | | |
| Technique | Savoir préparer les surfaces (lessiver,gratter les fonds, reboucher à l'enduit, décaper, poncer, enduire) | Application | | |
| Technique | Savoir piqueter les anciens enduits | Application | | |
| Technique | Savoir appliquer une couche de peinture anticorrosion | Application | | |
| Technique | Savoir préparer les angles de murs et les cloisons | Application | | |
| Technique | Savoir préparer la peinture, choisir et obtenir les coloris demandés par le client | Application | | |
| Technique | Savoir appliquer la peinture, la ou les couches de finition | Application | | |
| Technique | Savoir raboter (portes, fenêtres, plinthes) | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Technique | Contrôler, nettoyer l'outillage, le matériel, les engins avec les produits adaptés | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir inventorier les approvisionnements restants | Application | | |
| Technique | Savoir nettoyer le chantier et remettre en état les abords | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Application | | |
| Technique | Savoir organiser le retour du matériel et le reste des matériaux au dépôt | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | CAP peintre, applicateur de revêtement<br>BEP finitions<br>Bac Pro aménagements finitions | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

| 5 | Peintre en bâtiment (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | port d'équipements de sécurité , respect des consignes de sécurité |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, contorsions, travail en intérieur/extérieur |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de précision
Avoir le sens de l'esthétisme

| 6 | Plombier (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Plombier | Métier : | Second œuvre du bâtiment | Code Rome : | F1603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le plombier étudie et installe des installations sanitaires (éviers, baignoires, douches…) et des réseaux de canalisations : : il calcule les volumes et les débits (d'eau, de gaz, d'air comprimé…), puis trace le réseau de tuyauteries qu'il va mettre en place. Enfin, il assure le réglage et la mise en route des installations. Il fait également de la maintenance et de la mise aux normes. | | | | |
| Contacts | Clients, chef de chantier, chef d'équipe, autres corps de métiers présents sur un chantier | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| INSTALLER LE CHANTIER | -Met en place des aires de stockage, de façonnage...<br>-Monte des échafaudages roulants et des protections (balisage) | Totale | | |
| ETUDIER LES PASSAGES - IMPLANTER - TRACER | -Implante et trace des réseaux d'évacuation : eaux usées, eaux vannes<br>-Implante et trace les réseaux d'adduction d'eau froide<br>-Implante et trace la pose de producteur d'eau chaude et d'appareils sanitaires<br>-Trace la pose de tuyauteries apparentes d'allure horizontale et verticales | Totale | | |
| TUYAUTER | -Pose des tuyauteries en tranchée (en caniveau, en vide sanitaire)<br>-Sélectionne et fabrique des supports<br>-Pose des supports pour tuyauteries horizontales (apparentes ou en vide technique) ou verticales (colonne)<br>-Façonne des tubes plastiques (évacuation ou alimentation) quelque soit le matériau ( plastique, acier, cuivre, ...)<br>-Façonne et met en place des tuyauteries encastrées et/ou apparentes sur supports existants<br>-Met en oeuvre des tubes de fonte (SMU, SME) | Totale | | |
| MONTER - POSER | -Dépose des appareils et des tuyauteries (changement, modification, rénovation)<br>-Pose des appareils de production d'eau chaude ou des appareils sanitaires<br>-Soude des tubes et des organes<br>-Réalise des raccordements mécaniques | Totale | | |
| METTRE EN SERVICE | -Réalise des auto-contrôles<br>-Met en eau et régle les installations courantes | Totale | | |
| RANGER, NETTOYER, SECURISER, CLOTURER | -Réalise le contrôle final du chantier<br>-Nettoie régulièrement le site d'intervention et range les outils<br>-Assure le repli du chantier : engins, carburants, restes de matériaux, déchets, cabanes de chantiers | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir exercer et collaborer avec les autres corps d'état du bâtiment (architectes, maçons, chauffagistes, électriciens...) | Maîtrise | | |
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier, de l'activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir interpréter un plan | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser les contraintes techniques | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir planifier un chantier | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir repérer sur le plan et sur le terrain les points d'évacuation (regards siphon, connecteur, fosses…), le compteur général et les points de raccordement de divers réseaux | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir relever des cotes | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir couper, souder et poser des tuyaux | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir mettre en pression les réseaux | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | | | |
| Technique | Contrôler l'étanchéité, les débits et pressions, les températures, les organes de sécurité | Maîtrise | | |
| Technique | Contrôler, nettoyer l'outillage, le matériel, les engins avec les produits adaptés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir inventorier les approvisionnements restants | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir nettoyer le chantier et remettre en état les abords | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir organiser le retour du matériel et le reste des matériaux au dépôt | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Maîtrise | | |

| 6 | Plombier (2/2) | |
|---|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | CAP installateur sanitaire<br>BEP techniques des installations sanitaires et thermiques | |
| **Expérience professionnelle** | 2 ans minimum | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Permis B.
Bonne connaissance des matériaux ( cuivre, plastique, inox, fer, acier, zinc...etc)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | port d'équipements de sécurité , respect des consignes de sécurité |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, contorsions, travail en intérieur/extérieur<br>Déplacements fréquents |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de précision
Avoir le sens de l'esthétisme

| 7 | Agent d'efficacité énergétique (1/3) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent d'efficacité énergétique | Métier / Filière | Vie du Batiment | Code Rome : | néant |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'AGENT d'EFFICACITE ENERGETIQUE, sous la responsabilité du coordinateur voire du responsable client et/ou du responsable d'activité, et en fonction de leurs directives, intervient chez le client pour :<br>- Améliorer le rendement énergétique des installations en analysant les sources de gaspillage en fonction d'une liste prédéfinie ou en proposant des actions puis en appliquant des mesures d'amélioration<br>- Détecter des sources de déperditions d'énergie et apposer des isolants thermiques | | | | |
| Relations | Responsable client, responsable d'activités, coordinateur collègues, clients | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 –DIAGNOSTIQUER DES ANOMALIES ENERGETIQUES | - Détecter les anomalies énergétiques et produire un état des lieux en fonction de critères pré-définis<br>- Utiliser un appareillage adéquat pour détecter les fuites d'eau, les déperditions énergétiques, les dysfonctionnements de calfeutrage et d'isolation (exemple caméra thermique) | Partagée | | |
| 2 - CONDUIRE UN CHANTIER EFFICACITE ENERGETIQUE | - Exécuter les travaux en coopération avec les différents partenaires (internes et externes)<br>- Poser des isolants selon les préconisations produits<br>- S'assurer de l'étancheité à l'air de lors de la pose de pare-vapeur<br>- Poser les systèmes d'économie d'eau (Chasse d'eau double flux, Mousseurs aérateurs etc)<br>- Vérifier le bon réglage des systèmes de programmation de chauffage<br>- Contrôler le bon déroulement du chantiers<br>- Rédiger un compte rendu de chantier synthetique selon un principe de "cases à cocher"<br>- Isoler les murs et le sol<br>- Isoler les combles | Totale | | |
| 3 - TRAQUER LES GASPILLAGES | - Recenser toutes les sources de gaspillage (énergie, consommables, papier, déchets, lumières, fuites, etc)<br>- Recenser les consommations d'énergie<br>- Proposer des solutions : recyclage, revente, économies | Totale | | |
| 4– REALISER & RENDRE COMPTE | - Etre garant de la continuité du service sur un chantier<br>- Sensibiliser le client aux exigences de l'efficacité énergétique<br>- Rendre compte de son activité à ses responsables hiérarchiques et au client par oral | Totale | | |
| 5 - CONTROLER LE TRAVAIL | - Réaliser le contrôle final de l'activité<br>- Nettoyer régulièrement le site d'intervention et ranger les outils<br>- Veiller au repli du chantier : outils, restes de matériaux, déchets,<br>- Trier et évacuer les déchets<br>- Informer son client de la fin des travaux * | Totale | | |
| 6- EXERCER LA RSE | - Inciter à identifier, mesurer, enregistrer et consigner dans un rapport les sources et la consommation d'énergie<br>- Participer à la préservation de l'énergie des sources renouvelables<br>- Sensibiliser les utilisateurs aux économies d'énergie dont ils sont responsables<br>- Démontrer par son comportement les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenantes internes et externes (hiérarchie, clients, collègues)<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis de ses clients<br>- Informer sa hiérarchie des problèmes liés à la RSE (déchets, pollution, )<br>- Respecter des protocoles pour le respect de l'environnement : déchets, pollution des sites, économie d'énergie, développement durable<br>- Veiller à établir des relations harmonieuses avec ses collègues comme avec les clients<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV<br>-Proposer des améliorations des conditions de travail et veille à se conformer aux protocoles de santé & sécurité au travail<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques propres à la réalisation du travail<br>- Rendre compte de son activité aux diverses parties concernées : hiérarchie, collègues, clients | Totale | | |

| 7 | Agent d'efficacité énergétique (2/3) |
|---|---|

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Qualité : savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Expertise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies, en rendre compte | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Maîtrise | | |
| Technique | Efficacité énergétique : connaître les indices d'isolation et de rendement énergétique des différents matériaux | Maîtrise | | |
| Technique | Efficacité énergétique : connaître et utiliser les appareils de mesure et de rendement énergétique | Application | | |
| Technique | Savoir analyser et résoudre les problèmes rencontrés soit seul soit après en avoir référé au coordinateur | Maîtrise | | |
| Technique | Se repérer : savoir lire des plans, des schémas, des consignes | Application | | |
| Technique | Efficacité énergétique : savoir effectuer les calculs énergétiques nécessaires | Maîtrise | | |
| Technique | Contrôler les différentes étapes du déroulement de l'activité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part pour mieux élaborer des solutions | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Organisation : savoir prévoir et répartir le matériel et les fournitures en fonction du chantier et des activités prévues | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Se conformer à un planning d'intervention | Maîtrise | | |
| Social | Relationnel : s'intégrer de façon adaptée dans une équipe de travail | Maîtrise | | |
| Social | Relationnel/communication : savoir rendre compte de l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | Des notions de mode de construction et d'islation | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

| DOMAINE | DESCRIPTIF |
|---|---|
| | Chasseur de gaspillages diversifiés : énergie, papiers, déchets , consommables, piles, fuites, lumières en veille, etc |

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Relations | En contact avec tous les utilisateurs client |
| Equipe | Réunions d'informations et de travail avec utilisateurs |
| Environnement | Environnements diversifiés peu ou mal connus |
| Savoir-être | Adaptation, initiative, motivation, qualité relationnelle |
| Conditions de travail | Diversifiées à anticiper |
| Organisation et Planning | Prévoir et ajuster |
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…) en fonction des risques des chantiers |
| Charge de travail | Forte autonomie |
| Contraintes de temps | Faibles |
| RSE | Préservation des ressources (eau, énergie) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP (rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

| 7 | Agent d'efficacité énergétique (3/3) |
|---|---|

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Technique | **Mise en place d'isolation des parois opaques et vitrées**<br>**Identifier les éléments-clés d'une offre globale d'amélioration énergétique des bâtiments existants**<br>**La rénovation thermique des bâtiments :**<br>- Etablir un diagnostic de l'existant<br>- Définir les priorités en rénovation (enveloppe, ventilation, chauffage, production d'ECS, installations électriques) | AFPA<br>FEEBAT<br>APAVE |
| Organisation | **Ordonner son chantier – la méthode 5S**<br>- Savoir organiser son chantier | CPO formation |
| Se repérer | **Lecture de plans**<br>- Savoir lire des plans et schémas | GRETA |
| Bases calculs | **Savoirs de base en mathématiques**<br>- Effectuer seul des calculs courants<br>- Développer l'autonomie dans les apprentissages et transférer dans les situations de la vie courante | GRETA |
| Sécurité | **Maintenance bâtiment – sécurité dans les opérations**<br>- Organiser et exécuter en sécurité des opérations de maintenance ou d'entretien dans un bâtiment | APAVE |
| Communication | **Etre à l'aise avec les consignes écrites**<br>**S'exprimer à l'oral avec aisance**<br>- Savoir prendre la parole sans stress face à un interlocuteur<br>- Repérer ses atouts à l'oral et les conforter | AFPA |
| Relationnelle | **Travailler efficacement avec les autres**<br>- Savoir échanger et collaborer avec les autres | AFPA |
| Qualité | **Comprendre et appliquer les règles en matière d'hygiène, de qualité, d'environnement** | Afnor<br>AFPA |

## APTITUDES

Curiosité , perfectionnisme

| 8 | Agent polyvalent (1/3) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | AGENT POLYVALENT | Métier / Filière | Vie du Batiment | Code Rome : | I103 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Sous la responsabilité du coordinateur voire du responsable d'activité, l'Agent polyvalent assure les missions suivantes :<br>- Effectuer la maintenance et l'entretien des locaux et espaces à usage collectif<br>(locaux communaux, établissements hospitaliers, maisons de retraite, immeubles, écoles, locaux d'entreprises,...) selon les règles de sécurité<br>- Gérer les approvisionnements d'outils et de consommables | | | | |
| Relations | Clients,Coordinateur, Responsable d'activité, Responsable client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1- INSTALLER/ DESINSTALLER LE CHANTIER | - Informer le client et protéger l'environnement immédiat*<br>- Préparer le support<br>- Mettre en place des aires de stockage, de façonnage, etc.<br>- Monter des échafaudages roulants et des protections (balisage)<br>- Nettoyer le site d'intervention<br>- Evacuer les déchets<br>- Ranger les outils<br>- Replier le chantier (véhicules, engins, etc.)<br>- Faire intervenir un spécialiste ou un agent technique pour toute les interventions qui sont au delà de son champs de compétences<br>- Désencombrer le garage, le grenier et les bureaux | Totale | | |
| 2- EFFECTUER DES TRAVAUX DE PETITES MENUISERIES | - Procéder au ponçage, au ferrage, réglage de mécanismes, pose de joints<br>- Monter, installer et poser des meubles de rangement, de cuisine et SDB, placard,etc.<br>- Ponçer, peindre et poser des volets | Totale | | |
| 3- EFFECTUER DES TRAVAUX PETIT JARDINAGE | - Tondre<br>- Débroussailler les friches, ou les herbes hautes<br>- Tailler les petites haies (< 1m 50)<br>- Ramasser les herbes, les feuilles, les branches etc.<br>- Installer et brancher l'éclairage de jardin avec le fil étanche<br>- Planter les tuteurs d'arbustes, d'arbres et de haies (< 2m)<br>- Installer un massif, ou mobilier de jardin | Totale | | |
| 4- EFFECTUER DES TRAVAUX PETITE PLOMBERIE | -Déposer des appareils et des tuyauteries (changement, modification, rénovation)<br>-Poser et remplacer des appareils sanitaires (chasse d'eau, coffrets WC, etc.)<br>-Réaliser des raccordements mécaniques | Totale | | |
| 5- EFFECTUER DES TRAVAUX DE PETITES ELECTRICITES | - Changer les appareillages (interrupteurs et prises)<br>- Connecter le multimédia<br>- Changer les ampoules et les luminaires<br>- Poser les détecteurs de fumées et gaz<br>- Poser et changer les portiers et carillons<br>- Changer les éclairages de jardin | Totale | | |
| 6- EFFECTUER DES TRAVAUX PEINTURE | - Préparer les supports (sous couche, enduits de finition)<br>- Peindre les peintures intérieures<br>- Peindre les radiateurs<br>- Poser le papier peint et la fibre de verre<br>- Traiter le bois de lasure<br>- Appliquer de la peinture au sol (allées, passages protégés, surfaces sportives, etc.) | Totale | | |
| 7- EFFECTUER DES TRAVAUX CARRELAGE ET SERRURERIE | - Poser les plaquettes de parements et listels<br>- Poser les verrous<br>- Monter les poignets de portes | Totale | | |
| 8- EFFECTUER DES TRAVAUX BRICOLAGE & ENTRETIEN | - Poser des plinthes et décorations de sols intérieurs (lino, moquette, dalle PVC)<br>- Poser de plinthes et de décorations de sols intérieurs (parquet flottant, carrelage, etc.)<br>- Habiller en lambris (PVC ou bois)<br>- Poser les tapisseries<br>- Poser de sols extérieurs (dalles de jardin , gravillons, galets)<br>- Monter des clôtures, du grillage, des pallisades en bois, occultations<br>- Poser des cadre et des miroirs<br>- Elaguer les arbres du sol<br>- Nettoyer les piscines | Totale | | |
| 11- EXERCER LA RSE | - Démontrer par son comportement les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenantes internes et externes (hiérarchie, clients, collègues)<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis de ses clients<br>- Informer sa hiérarchie des problèmes liés à la RSE (déchets, pollution, )<br>- Respecter des protocoles pour le respect de l'environnement : déchets, pollution des sites, économie d'énergie, développement durable<br>- Veiller à établir des relations harmonieuses avec ses collègues comme avec les clients<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV,<br>-Proposer des améliorations des conditions de travail et veille à se conformer aux protocoles de santé & sécurité au travail<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques propres à la réalisation du travail<br>- Rendre compte de son activité aux diverses parties concernées : hiérarchie, collègues, clients | Totale | | |

| 8 | Agent polyvalent (2/3) |
|---|---|

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Qualité : savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Avoir et développer des connaissances générales sur les métiers de base du bâtiment | Notions | | |
| Technique | Peinture :<br>- Savoir préparer les surfaces (lessiver, gratter les fonds, reboucher à l'enduit, décaper, poncer, enduire)<br>- Connaître les caractéristiques des principauts enduits et peintures<br>- Appliquer une couche de peinture anticorrosion//connaître les règles ragréage et de pose de revêtements souples | Application | | |
| Technique | Plomberie:<br>- Savoir remplacer un équipement sanitaire en usage domestique | Application | | |
| Technique | Entretien espaces verts:<br>- Savoir utiliser des outils de taille (sécateur, taille haie)//savoir utiliser des engins de tonte (autotracté, autoporté)<br>- Savoir planter un massif simple | Application | | |
| Technique | Electricité : savoir utiliser des appareils de mesure électrique (multimètre…) | Application | | |
| Technique | Plaquiste : savoir préparer les angles de murs et les cloisons | Application | | |
| Technique | Se repérer : savoir lire des plans, des schémas, des consignes | Application | | |
| Technique | Savoir analyser et résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Bases calcul-écriture :<br>- Savoir calculer des surfaces et des volumes<br>- Savoir rédiger une note simple et comprendre une consigne | Application | | |
| Social | Communication :<br>- Savoir échanger et collaborer avec d'autres corps d'état du bâtiment (architectes, maçons, chauffagistes, électriciens...) et d'autres personnes commanditaires de travaux dans l'entreprise client | Application | | |
| Social | Sécurité : savoir exercer une attention et une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Social | S'intégrer de façon adaptée dans une équipe de travail | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Organisation : savoir organiser la planification et l'approvisionnement de l'activité | Application | | |
| Organisationnel | Organisation : savoir contrôler et nettoyer les outils et le chantier et remettre en état les abords | Application | | |
| Organisationnel | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Application | | |
| Organisationnel | Organisation : organiser le retour du matériel et le reste des matériaux au dépôt | Application | | |
| RSE | Organisation/sécurité : savoir organiser la zone de travail et prendre les précautions d'hygiène et de sécurité | Application | | |
| RSE | Sécurité: connaître et se conformer aux règles d'hygiène et de sécurité au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | Expérience dans un ou plusieurs corps de bâtiments | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Palette d'interventions de maintenance diversifiée

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Equipements | Port d'équipements de sécurité , respect des consignes de sécurité |
| Charge | A planifier et organiser |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, contorsions, travail en intérieur/extérieur<br>déplacements fréquents in-situ/ ex-situ |
| Bureautique | Eventuellement : Traitement de texte pour comptes rendus |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

| 8 | Agent polyvalent (3/3) |
|---|---|

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Electricité | **Remplacer un appareillage ou un équipement électrique**<br>**Initiation électricité**<br>**Initiatition CF/cf**<br>**E-learning Habilitations électrique**<br>**Notions de base en électricité 1ere intervention**<br>**Module électricité - Maintenance polyvalente du bâtiment** | AFPA<br>GRETA<br>APAVE<br>DEKRA<br>GRETA GEPS |
| Plomberie | **Initiation plomberie**<br>**Assistant Dépannage Plomberie**<br>- Connaître le principe de fonctionnement et les principaux organes d´une installation technique en plomberie,<br>- Appréhender les principaux dysfonctionnements des installations de plomberie. | GRETA<br>AFORTECH |
| Peinture | **Réaliser des travaux de peinture à l'extérieur de bâtiments**<br>**Réaliser des travaux de peinture à l'intérieur de bâtiments**<br>**Réaliser des travaux de revêtements muraux simples à l'intérieur de bâtiments** | AFPA |
| Entretiens espaces verts | **Techniques d'entretien des espaces verts**<br>**Maintenance du matériel en espaces verts**<br>- Assurer l'entretien courant des espaces verts | GRETA |
| Serrurerie | **Module serrurerie - Maintenance polyvalente du bâtiment**<br>- Démonter, monter et réparer une serrure<br>- Réaliser du soudage<br>- Réaliser un ferrage poser et régler un ferme-porte | GRETA GEPS |
| Pose de placo | **Plaquiste, 1ers gestes professionnels**<br><br>- Savoir édifier des cloisons de doublage et de distribution en plaques de plâtre ou en cloisons préfabriquées<br>- Savoir réaliser également la pose d'éléments de plafonds sur ossatures<br>- Savoir isoler : isolation phonique et thermique des locaux et réalisez les finitions (traitement des joints)<br>- Travailler à partir de plans de pose<br>- Intervenir au sein d'une équipe, soit sur des chantiers de constructions neuves, soit sur des chantiers de rénovations et de réhabilitations | GRETA |
| Sécurité | **Prévenir et agir en prévention**<br>**Maintenance bâtiment – sécurité dans les opérations d'entretien**<br>- Organiser et exécuter en sécurité des opérations de maintenance ou d'entretien dans un bâtiment | OPPBTP<br>APAVE |
| Se repérer | **Lecture de plans**<br>- Savoir lire des plans et schémas | GRETA |
| Base de calculs écriture | **Rédiger pour communiquer//Rédiger pour convaincre**<br>- Amélioration écrit-renforcement calcul | AFPA |
| Organisation | **Ordonner son chantier – la méthode 5S**<br>- Savoir organiser son chantier | CPO formation |
| Communication | **Etre à l'aise avec les consignes écrites**<br>**S'exprimer à l'oral avec aisance**<br>- Savoir prendre la parole sans stress face à un interlocuteur<br>- Repérer ses atouts à l'oral et les conforter | AFPA |
| Relationnel | **Travailler efficacement avec les autres**<br>- Savoir échanger et collaborer avec les autres | AFPA |
| Menuiserie | **Menuiserie Bois, les techniques de base**<br>**Menuiserie défonceuse techniques de base**<br>**Module initiation aux travaux de menuiserie - Maintenance polyvalente du bâtiment**<br>- effectuer les travaux de menuiserie courants de maintenance des bâtiments,<br>- Acquérir les notions théoriques de base en menuiserie,<br>- Faire le diagnostique de dépannage, mesurer les limites de son intervention,<br>- Choisir et utiliser les matériaux adéquats,<br>- Respecter les principes de précaution et de sécurité | GRETA<br>EMAGISTER<br>GRETA GEPS |
| Qualité | **Comprendre et appliquer les règles en matière d'hygiène, de qualité, d'environnement** | AFNOR<br>AFPA |

## APTITUDES

Adaptabilité, Créativité, Curiosité
Résistance à l'effort physique

| 9 | Agent technique (1/4) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent technique | Métier / Filière | Vie du Batiment | Code Rome : | I103 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Sous la responsabilité du coordinateur voire du responsable d'activité, sa missions est la suivante :<br>- Effectuer la maintenance et l'entretien des locaux et espaces à usage collectif (locaux communaux, établissements hospitaliers, maisons de retraite, immeubles, écoles, locaux d'entreprises,...) selon les règles de sécurité. Peut gérer les approvisionnements d'outils et de consommables<br>L'agent technique a le même champ d'action que l'agent polyvalent mais avec une technicité supérieur | | | | |
| Relations | Clients,Coordinateur, Responsable d'activité, Responsable client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES (1/2)

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 - INSTALLER LE CHANTIER | - Informer le client et protège l'environnement immédiat*<br>- Mettre en place des aires de stockage, de façonnage...<br>- Monter des échafaudages roulants et des protections (balisage) | Totale | | |
| 2- EFFECTUER DES TRAVAUX PETITE MENUISERIE | - Assembler des sous-ensembles ou ensembles simples, etc.<br>- Assembler des ouvrages complexes, tels que meubles<br>- Procéder au ponçage, au ferrage, réglage de mécanismes, pose de joints<br>- Installer et poser des meubles de rangement, de cuisine et SDB, etc.<br>- Intervenir sur des travaux nécessaires dans un bureau : pose d'éclairage, pose d'étagères, placement des meubles, déplacements de cloisons mobiles<br>- Démonter/monter des éléments mobiliers, équipements sportifs, cloisons amovible, etc.<br>- Monter des abris pour voitures, abris de jardin<br>- Poser des fenêtres, des porte-fenêtres, des portes d'entrée, des portes de services, intérieures et coulissantes<br>- Changer des portes intérieures et des volets<br>- Installer des volets roulants électriques<br>- Installer des portes de garage et accessoires<br>- Poser des balustrades, des garde corps | Totale | | |
| 3- EFFECTUER DES TRAVAUX PETIT JARDINAGE | - Tondre<br>- Débroussailler les friches, ou les herbes hautes<br>- Tailler les petites haies (< 1m 50)<br>- Ramasser les herbes, les feuilles, les branches etc.<br>- Installer et brancher l'éclairage de jardin avec le fil étanche<br>- Planter les tuteurs d'arbustes, d'arbres et de haies (< 2m)<br>- Installer un massif, ou mobilier de jardin | Totale | | |
| 4- EFFECTUER DES TRAVAUX PETITE PLOMBERIE | - Installer des douches (portes de douche, cabines, colonnes, receveurs, etc.)<br>- Installer les lave-mains, lavabos, vasques de lavabos, baignoires, | Totale | | |
| 5- EFFECTUER DES TRAVAUX PETITE ELECTRICITE | - Désencombrer le garage, le grenier et les bureaux<br>- Changer les appareillages (installateurs et prises)<br>- Connecter le multimédia<br>- Changer les ampoules et les luminaires<br>- Changer la VMC, les extracteurs, les hottes<br>- Poser les détecteurs de fumées et gaz<br>- Poser et change les portiers et carillons<br>- Changer les éclairages de jardin<br>- Changer les chauffe eau électriques (cumulus)<br>- Changer les thermostats et les programmateurs | Totale | | |
| 6- EFFECTUER DES TRAVAUX PEINTURE | - Préparer les supports (sous couche, enduits de finition)<br>- Peindre les peintures intérieures<br>- Peindre les radiateurs<br>- Traiter le bois vitrificateur<br>- Appliquer de la peinture au sol (allées, passages protégés, surfaces sportives, etc.)<br>- Effectuer la pose et les raccords de papier peint et de moquette | Totale | | |
| 7- EFFECTUER DES TRAVAUX CARRELAGE ET SERRURERIE | - Déposer, poser ou remetre en état un revêtement de sol ou mural sur de grandes surface des produits complexes nécessitant de nombreuses découpes (carrelage, faïence, parquet, lambris, plinthes, etc.)<br>- Modifier ou réparer des éléments maçonnés existants | Totale | | |

| 9 | Agent technique (2/4) | |
|---|---|---|

## ACTIVITES ET TACHES (2/2)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **8- EFFECTUER DES TRAVAUX BRICOLAGE & ENTRETIEN** | - Installer et raccorder les poêles, les inserts, et les conduits de cheminée<br>- Faire de la pose de nez de marche<br>- Monter les cloisons en placo-plâtre ou bois / Habille en lambris, PVC, bois<br>- Poser de gouttières (zinc, PVC) ou de descente<br>- Poser les tapisseries, isole les murs et le sol, isole les combles<br>- Poser de sols extérieurs complexe (lames de terrasses, dalles en bois, dalles de jardin, carrelage, pavés)<br>- Installer les bordures en bois, béton, portails et portillons<br>- Monter des clôtures, du grillage, des pallisades en bois, caissons, occultations, abris de jardin, abris pour voitures<br>- Poser des fenêtres, des porte-fenêtres, des portes d'entrée, des portes de services, intérieures et coulissantes<br>- Changer des portes intérieures et des volets<br>- Ponçer, peindre et poser des volets<br>- Installer des volets roulants électriques<br>- Installer des portes de garage et accessoires<br>- Poser des balustrades, des garde corps<br>- Implanter ou changer des éléments de sécurité ou de signalisation (blocs de secours, système d'alarme incendie, balisage, etc.)<br>- Mettre en place les piscines<br>- Installer et raccorder des fosses septiques et cuves à fioul<br>- Accrocher des éléments en hauteur (guirlandes, filets de protection, banderoles,..)<br>- Installer des abris, serre, carport, clôtures, portails, luminaires extérieurs, revêtement terrasse et sol extérieur<br>- Mécanique : changer les glaces des rétroviseurs, poser les essuie-glaces<br>- Mécanique : changer les ampoules et coller les rétroviseurs intérieurs<br>- Mécanique : changer les fusibles de voiture, faire la vidange et changer la batterie | **Totale** | | |
| **9- RANGER, NETTOYER, SECURISER, CLOTURER** | - Réaliser le contrôle final de l'activité<br>- Nettoyer régulièrement le site d'intervention et ranger les outils<br>- Veiller au repli du chantier : outils, restes de matériaux, déchets,<br>- Trier et évacuer les déchets<br>- Informer son client de la fin des travaux | **Totale** | | |
| **10– EXERCER LA RSE** | - Démontrer par son comportement les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenantes internes et externes (hiérarchie, clients, collègues)<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis de ses clients<br>- Informer sa hiérarchie des problèmes liés à la RSE (déchets, pollution, )<br>- Respecter des protocoles pour le respect de l'environnement : déchets, pollution des sites, économie d'énergie, développement durable<br>- Veiller à établir des relations harmonieuses avec ses collègues comme avec les clients<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV,<br>-Proposer des amélioration des conditions de travail et veille à se conformer aux protocoles de santé & sécurité au travail<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques propres à la réalisation du travail<br>- Rendre compte de son activité aux diverses parties concernées : hiérarchie, collègues, clients | **Totale** | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES (1/2)

| **DOMAINE**<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | **COMPETENCES** | **Niveau requis**<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | **Importance dans la fonction** | **Tendance future** |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Qualité : savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Avoir et développer des connaissances générales sur les métiers de base du bâtiment | Notions | | |
| Technique | Peinture :<br>- Savoir préparer les surfaces (lessiver, gratter les fonds, reboucher à l'enduit, décaper, poncer, enduire)<br>- Connaître les caractéristiques des principauts enduits et peintures<br>- Appliquer une couche de peinture anticorrosion<br>- Connaître les règles ragréage et de pose de revêtements souples<br>- Connaître les techniques de peinture en intérieure & extérieure<br>- Connaître les techniques de pose de fibre de verre, de traitement de bois de lasure | Application | | |
| Technique | Menuiserie :<br>- Savoir poncer, poser des joints<br>- Connaître les principes de montage et de pose de meubles ou éléments de menuiserie | Application | | |
| Technique | Plomberie:<br>- Avoir les connaissances de base et un savoir-faire permettant de réaliser des interventions complexesde plomberie (changement, modification, rénovation, installation matériel de SDB)<br>- Réaliser des fonctions simples sur tube cuivre : brasures, collet battus…<br>- Réaliser les cintrages et piquages<br>- Réaliser les sauts de tube<br>- Pouvoir travailler du tube acier et du tube PVC<br>- Connaître la robinetterie et les appareils sanitaires<br>- Réaliser une pièce de synthèse | Application | | |
| Technique | Espaces verts: connaître les variétés de plantes | Application | | |
| Technique | Espaces verts:<br>- Savoir se servir des outils de tailles et de tonte manuels ou à moteur | | | |
| Technique | Electricité : connaître les techniques d'appareillages | Application | | |
| Technique | Electricité : connaître les techniques de connexion des moyens multimédia | Application | | |
| Technique | Electricité : connaître les méthodes d'installation des détecteurs de fumée et de gaz | Application | | |
| Technique | Electricité : savoir changer des éléments liés à l'électricité (VMC, hottes, chauffe eau) | Application | | |

| 9 | Agent technique (3/4) |
|---|---|

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES (2/2)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Electricité : savoir utiliser des appareils de mesure électrique (multimètre…) | Application | | |
| Technique | Plaquiste : savoir préparer les angles de murs et les cloisons | Application | | |
| Technique | Se repérer : savoir lire des plans, des schémas, des consignes | Application | | |
| Technique | Savoir analyser et résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Bases calcul-écriture :<br>- Savoir calculer des surfaces et des volumes<br>- Savoir rédiger une note simple et comprendre une consigne | Application | | |
| Social | Communication :<br>- Savoir Echanger et collaborer avec d'autres corps d'état du bâtiment (architectes, maçons, chauffagistes, électriciens...) et d'autres personnes commanditaires de travaux dans l'entreprise client | Application | | |
| Social | Sécurité : savoir exercer une attention et une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Social | S'intégrer de façon adaptée dans une équipe de travail | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Organisation : savoir organiser la planification et l'approvisionnement de l'activité | Application | | |
| Organisationnel | Organisation : savoir contrôler et nettoyer les outils et le chantier et remettre en état les abords | Application | | |
| Organisationnel | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Application | | |
| Organisationnel | Organisation : Organiser le retour du matériel et le reste des matériaux au dépôt | Application | | |
| RSE | Organisation/sécurité : savoir organiser la zone de travail et prendre les précautions d'hygiène et de sécurité | Application | | |
| RSE | Sécurité : connaître et se conformer aux règles d'hygiène et de sécurité au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Spécialité dans un métier du bâtiment (électricité, menuiserie, etc.) | |
| Expérience professionnelle | 2-3 ans | Expérience dans un ou plusieurs corps de bâtiments | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Palette d'interventions de maintenance diversifiée

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, …) | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Equipements | Port d'équipements de sécurité , respect des consignes de sécurité |
| Charge | A planifier et organiser |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, contorsions, travail en intérieur/extérieur<br>déplacements fréquents in-situ/ ex-situ |
| Bureautique | Eventuellement : Traitement de texte pour comptes rendus |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| 9 | Agent technique (4/4) |
|---|---|

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Electricité | **Remplacer un appareillage ou un équipement électrique**<br>**Initiation électricité**<br>**Initiatition CF/cf**<br>**E-learning Habilitations électrique**<br>**Notions de base en électricité 1ere intervention**<br>**Entretien courant des installations électriques basse tension**<br>- Entretenir une installation électrique en toute sécurité<br>- Assurer les différentes fonctions au niveau d'une installation ou d'un circuit électrique<br>- Réaliser des montage électriques simples<br>- Remplacer des composants électriques d'une installation ou d'un équipement à l'identique | AFPA<br>GRETA<br>APAVE<br>E-learning Habilitations électrique APAVE<br>SOCOTEC |
| Plomberie | **Initiation plomberie**<br>**Assistant Dépannage Plomberie**<br>- Connaître le principe de fonctionnement et les principaux organes d´une installation technique en plomberie,<br>- Appréhender les principaux dysfonctionnements des installations de plomberie | GRETA<br>AFORTECH |
| Menuiserie | **Menuiserie Bois, les techniques de base**<br>**Menuiserie défonceuse techniques de base**<br>**GRETA GEPS : Perfectionnement aux travaux d'entretien menuiserie**<br>- Réaliser un aménagement de menuiserie "complexe" | GRETA<br>E Magister |
| Peinture | **Réaliser des travaux de peinture à l'extérieur de bâtiments**<br>**Réaliser des travaux de peinture à l'intérieur de bâtiments**<br>**Réaliser des travaux de revêtements muraux simples à l'intérieur de bâtiments**<br>**CAP Peintre aplicateur de revêtements** | AFPA<br>GRETA GEPS |
| Entretiens espaces verts | **Techniques d'entretien des espaces verts**<br>**Maintenance du matériel en espaces verts**<br>- Assurer l'entretien courant des espaces verts | GRETA |
| Serrurerie | **CAP Serrurier métallier**<br>- Techniques de serrurerie | GRETA GEPS |
| Pose de placo | **Plaquiste, 1ers gestes professionnels**<br><br>- Savoir édifier des cloisons de doublage et de distribution en plaques de plâtre ou en cloisons préfabriquées<br>- Savoir réaliser également la pose d'éléments de plafonds sur ossatures<br>- Savoir isoler : isolation phonique et thermique des locaux et réalisez les finitions (traitement des joints)<br>- Travailler à partir de plans de pose<br>- Intervenir au sein d'une équipe, soit sur des chantiers de constructions neuves, soit sur des chantiers de rénovations et de réhabilitations | GRETA |
| Sécurité | **Prévenir et agir en prévention**<br>**Maintenance bâtiment – sécurité dans les opérations d'entretien**<br>- Organiser et exécuter en sécurité des opérations de maintenance ou d'entretien dans un bâtiment | OPPBTP<br>APAVE |
| Se repérer | **Lecture de plans**<br>- Savoir lire des plans et schémas | GRETA |
| Base de calculs écriture | **Rédiger pour communiquer//Rédiger pour convaincre**<br>- Amélioration écrit-renforcement calcul | AFPA |
| Organisation | **Ordonner son chantier – la méthode 5S**<br>- Savoir organiser son chantier | CPO formation |
| Communication | **Etre à l'aise avec les consignes écrites**<br>**S'exprimer à l'oral avec aisance**<br>- Savoir prendre la parole sans stress face à un interlocuteur<br>- Repérer ses atouts à l'oral et les conforter | AFPA |
| Relationnel | **Travailler efficacement avec les autres**<br>- Savoir échanger et collaborer avec les autres | AFPA |
| Qualité | **Comprendre et appliquer les règles en matière d'hygiène, de qualité, d'environnement** | AFNOR<br>AFPA |

## APTITUDES

Adaptabilité, Créativité, Curiosité
Résistance à l'effort physique

| 10 | Coordinateur d'équipe (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | COORDINATEUR D'EQUIPE | Métier / Filière | Vie du Batiment | Code Rome : |
|---|---|---|---|---|
| Mission | LE COORDINATEUR D'EQUIPE, sous la responsabilité du responsable d'activité et en fonction de ses directives, assure les missions suivantes :<br>- Etre l'interlocuteur du client le jour de l'intervention sur site client (maintenance de bâtiment ou efficacité énergétique)<br>- Organiser, répartir et coordonner les activités entre les 3 agents (polyvalent, technique et efficacité énergétique)<br>selon des impératifs de sécurité, d'environnement, de qualité, de coûts, de délais, de quantité.<br>- Encadrer une équipe | | | |
| Contacts | Direction, responsable commercial, responsable activité, salariés, clients | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 -ANIMER & MOTIVER UNE EQUIPE | - Veiller à la qualité de l'accueil de ses équipiers dans le cadre du client<br>- Désigner un agent qualifié en fonction des travaux à réaliser<br>- Veiller à la transmission des informations connues utiles à la réalisation de chaque chantier<br>- Contrôler la mise en place du matériel et du plan de travail de chaque chantier en collaboration avec l'agent concerné<br>- Organiser les différentes réunions de présentation et ou lancement de chantier | Totale | | |
| 2 - CONDUIRE UN CHANTIER | - Etudier chaque chantier pour l'organiser et prévoir le matériel utile<br>- Organiser et planifier le déroulement de chaque chantier<br>- Répartir les tâches entre les agents en fonction de leurs compétences<br>- Participer aux réunions (ou rencontres) de suivi de chantier<br>- Contrôler la mise en place des décisions prises<br>- Se coordonner avec les différents partenaires (internes et externes)<br>- Réaliser un compte rendu de chantier et de leur avancement | Totale | | |
| 3 - ORGANISER & CONTROLER LE TRAVAIL | - Etre garant de la continuité du service sur un chantier<br>- Avertir sa hiérarchie des absences du personnel placés sous sa responsabilité<br>- Contrôler les horaires réalisées par les agents<br>- Veille rà l'application des procédures édictées par la direction ou préconisées par le projet d'établissement<br>- Transmettre et analyser les informations inhérentes aux relations avec les clients et l'avancement des chantiers<br>- Transmettre les demandes d'intervention et les travaux à réaliser | Partagée | | |
| 4 - MANAGER LES RELATIONS | - Veiller à la cohérence du travail des agents et à la coopération entre eux<br>- Réaliser les entretiens annuels professionnels<br>- Ecouter, soutenir et encourager les membres de son équipe<br>- Faciliter et réguler la circulation de l'information<br>- Animer des réunions régulières en interne et participer aux réunions nécessaires avec les clients | Totale | | |
| 5 - DEVELOPPER LA RSE | Respecter les protocoles pour le respect de l'environnement : déchets, pollution des sites, économie d'énergie, développement durable<br>- Veiller à établir des relations harmonieuses au sein de son équipe comme vis à vis des parties prenantes<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV<br>- Proposer et améliorer les conditions de travail et veille à se conformer aux protocoles de santé & sécurité au travail<br>- Participer au développement des compétences de son équipe<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques et des problématiques propres à la réalisation du travail | Partagée | | |
| 6- RELAYER L'INFORMATION | - Rendre compte de son activité aux diverses parties prenantes *<br>- En Interne auprès de sa hiérarchie et de ses équipes et collègues<br>- En Externe avec les services concernés des clients et avec les fournisseurs pour préciser les commandes, régler les litiges… | Partagée | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Qualité: savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Expertise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Commercial : savoir analyser et Respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Expertise | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Application | | |
| Organisationnel | Savoir prévoir et répartir le matériel en fonction du chantier | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Gestion du temps : savoir respecter un planning d'intervention | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Management : savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |
| Social | Management/RSE :<br>- Savoir encourager, motiver<br>- Prévenir et traiter les conflits | Maîtrise | | |
| Social | Gérer son stress : savoir maîtriser le stress et les émotions | Maîtrise | | |
| Social | Management : savoir affirmer son leadership | Application | | |
| Social | Management : savoir travailler en équipe | Maîtrise | | |
| Méthodologie | Gestion du temps : développer les compétences d'efficacité personnelle | Application | | |

# 10 Coordinateur d'équipe (2/2)

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | Expérience dans un corps de métier | |
| Projet | | Expérience en participation de projet | |
| Management | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

| DOMAINE | DESCRIPTIF |
|---|---|
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers |
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…) en fonction des risques des chantiers |
| Charge de travail | forte |
| Contraintes de temps | Impératifs de délais à respecter |
| RSE | Intégration des principes et pratiques dans la réflexion, l'action & le suivi de l'équipe |

## SPECIFICITES

| (exemple : bureautique, | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Matériels | Réunir et dispatcher différents matériaux et fournitures |
| Humains | Plusieurs agents sur sites dispersés à diriger et contrôler |
| Financiers | Vérifier des coûts |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Gestion | **La gestion d'un budget de chantier**<br>- Apprendre à gérer un budget de chantier<br>- Elaborer une méthodologie<br>- Créer des documents de gestion | GRETA |
| Management | **Développer la cohésion au sein d'une équipe**<br>**Prévenir et gérer les conflits**<br>**Atelier managers**<br>**managers de proximité – mieux se connaitre pour développer son leadership**<br>**Efficacité personnelle**<br>- Développer son leadership<br>- Avoir les clés pour manager<br>- Développement personnel | APAVE<br>Cegos<br>E learning Cegos |
| Gestion du temps | **Gérer son temps et maitriser ses priorités**<br>- Apprendre à gérer le temps, les plannings et les priorités | APAVE |
| Communication | S'exprimer à l'oral avec aisance<br>Préparer et animer des réunions constructives | AFPA |
| Commercial | **Développer son orientation client**<br>- Comprendre les enjeux de la relation client pour vous et votre entreprise<br>- Identifier les moments clés où se joue la fidélité du client<br>- Développer votre attitude et votre capacité d'écoute et valoriser votre image de marque et vos solutions<br>- Faire face efficacement aux situations de réclamation<br>- Mieux conseiller pour mieux vendre | E learning Cegos |
| Gestion du stress | **Gérer son stress efficacement et pour longtemps**<br>- Gérer efficacement son stress dans la durée<br>- Appliquer méthodes et réflexes pour faire face aux pressions professionnelles<br>- Développer sa propre stratégie de gestion du stress pour mieux gérer ses émotions en situations de stress | E learning Cegos |
| Qualité | **Comprendre et appliquer les règles en matière d'hygiène, de qualité, d'environnement** | Afnor<br>AFPA |
| RSE | **ISO 26 000 lecture pas à pas** | AFNOR |
| RSE | **Responsabilité sociétale des entreprises** | APAVE |
| RSE | **ISO 26000 Approche pratique pour l'entreprise**<br>- Initiation ISO 26 000 | DEMOS |

## APTITUDES

Adaptabilité, Bienveillance et fermeté, Rigueur et créativité, initiative, motivation, qualité relationnelle

| 11 | Agent de blanchiserie industrielle (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de blanchiserie industrielle | Métier : | Blanchisserie | Code Rome : | K2201 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'agent de blanchisserie industrielle réalise le tri, le chargement et le déchargement d'articles textiles sur des machines/équipements de blanchisserie industrielle selon les règles d'hygiène, de sécurité, les normes environnementales et les impératifs de production (qualité, délai, ...).<br>Il peut également effectuer des opérations d'entretien des machines et équipements. | | | | |
| Contacts | Chef d'équipe, direction | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| TRIER LE LINGE SALE | - Réceptionne le linge sale<br>- Tri le linge par type de client<br>- Contrôle et identifie le linge par type de client<br>- Tri le linge par familles textiles en se référant aux codes d'entretien<br>- Comptabilise et/ou pèse le linge<br>- Stocke le linge sale trié<br>- Assure la traçabilité | Totale | | |
| PREPARER LES LOTS A LAVER | - Détermine en fonction du poids du lot la machine à utiliser<br>- Identifie les lots par cycle et par client<br>- Charge le linge dans la machine<br>- Sélectionne le programme de lavage<br>- Contrôle la bonne fermeture de la machine<br>- Lance le programme de lavage<br>- Transmet l'information relative à l'identification du client (au secteur linge propre)<br>- Assure la traçabilité | Totale | | |
| DECHARGER ET REPARTIR LE LINGE | - Identifie l'arrêt du cycle de lavage<br>- Positionne le tambour pour faciliter son ouverture<br>- Ouvre la machine à laver<br>- Décharge le linge<br>- Contrôle la qualité du lavage<br>- Tri le linge et identifie le chariot selon le client (depuis l'information reçue sur l'identificaition du client par le secteur linge sale)<br>- Alimente les différents postes de finition (machines spécifiques, séchoirs...) en fonction de la famille de textile (petit plat, vêtements de travail, petit linge, linge en forme, couette, couverture...)<br>- Assure la traçabilité | Totale | | |
| SECHER LE LINGE PLAT (sécheuse-repasseuse) | - Contrôle la qualité du lavage<br>- Sélectionne le programme de repassage<br>- Engage la pièce de façon correcte dans la machine<br>- Assure le suivi et le bon déroulement de l'opération<br>- Assure la traçabilité | Totale | | |
| PLIER LE LINGE *(grand plat)* | - Contrôle la qualité du lavage et du repassage<br>- Plie le linge<br>- Assure la traçabilité<br>- Range le linge dans les chariots | Totale | | |
| SECHER LE LINGE EN FORME *(séchoirs)* | - Contrôle la qualité du lavage<br>- Sélectionne le programme spécifique<br>- Charge le matériel en respectant les taux de charge<br>- Assure la traçabilité<br>- Dispatche le linge au secteur pliage ou repassage | Totale | | |
| REPASSER LE LINGE | - Contrôle la qualité du lavage et du séchage<br>- Contrôle la nécessité du repassage<br>- Identifie la nature du tissu et sélectionne le bon programme (température,...)<br>- Repasse la pièce<br>- Assure la traçabilité | Totale | | |
| PLIER LE LINGE | - Réceptionne le chariot de linge à plier<br>- Plie en contrôlant la qualité du lavage et du séchage et la nécessité du repassage<br>- Range au fur et mesure le linge plié dans des chariots ou étagères<br>- Assure la traçabilité | Totale | | |
| PREPARER LES EXPEDITIONS | - Regroupe le linge par client<br>- Vérifie si le lot est complet<br>- Etablit les bordereaux de livraison et procède à la facturation<br>- Assure le contrôle (informatique ou manuel) et le suivi du linge<br>- Conditionne le linge sous film<br>- Tri le linge (par résidents par exemple) et le range dans des casiers<br>- Assure la traçabilité | Totale | | |
| EFFECTUER L'ENTRETIEN DU MATERIEL | - Assure le nettoyage de son poste<br>- Effectue les opérations d'entretien de 1er niveau des machines (aspiration des filtres, nettoyage des grilles, ...) | Totale | | |
| RESPECTER LES REGLES QHSE | - Respecte les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie<br>- Respecte la norme RABC (Analyse du risque et le contrôle de biocontamination)<br>- Nettoie le local et désinfecte le matériel (chariots, bacs, tables, chevalets,…) quotidiennement | Totale | | |

# 11 Agent de blanchiserie industrielle (2/2)

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir réaliser des opérations de tri en tenant compte de plusieurs critères (client, famille textile, type de salissure...) | Application | | |
| Technique | Savoir respecter des contraintes de poids, de quantités | Application | | |
| Technique | Savoir identifier et utiliser la machine adéquate en fonction de l'étape du processus | Application | | |
| Technique | Savoir progammer la machine en fonction des caractéristiques du lot à laver | Application | | |
| Technique | Savoir engager une pièce de linge conformément aux conditions d'utilisation de la machine | Application | | |
| Technique | Contrôler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Informatique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Notion | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Notion | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire,compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler en intérieur
Bonne vue
Résistance physique
Bonne résistance à la vue et aux odeurs de linge sale
Capacité de mémorisation (processus de pliage, types de pliages par clients…)
Capacité de différenciation (répartition selon les secteurs de finition)
Vaccination obligatoire (Hépatite B, typhoïde, tétanos)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Vêtements de travail *(tunique, pantalon, blouse)* , combinaison, gants, chaussure de sécurité |
| **Charge** | Port ponctuel de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, piétinement, manutention manuelle, utilisation de machines spécifiques, travail dans un environnement bruyant, travail dans un environnement exposé à la chaleur |
| **Bureautique** | Saisie informatique sur ordinateur *(si système de traçage informatisé)* |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Avoir le sens du travail en équipe
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de conscience professionnelle
Savoir se concentrer
Dextérité manuelle (engagement du linge dans les machines)
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation
Sens du détail et du travail soigné

# 12 Chauffeur-livreur (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Chauffeur-livreur | Métier : | Blanchisserie | Code Rome : | N4105 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Mission** | Au volant d'un véhicule léger, le chauffeur-livreur assure la livraison et l'enlèvement des marchandises au sein d'un périmètre géographique restreint. | | | | |
| **Contacts** | Chef d'équipe, direction, clients | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER LA LIVRAISON | - Contrôle le chargement<br>- Charge son camion<br>- Respecte son planning de livraison<br>- Participe à l'élaboration de l'itinéraire le mieux adapté<br>- Vérifie et classe les bons de livraison par ordre de passage | Totale | | |
| EFFECTUER LA LIVRAISON | - Conduit et manœuvre en sécurité un véhicule utilitaire léger<br>- Décharge le linge propre<br>- Recharge le linge sale | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI DE LA LIVRAISON | - Gére et/ou tient à jour les documents de bord<br>- Signale les aléas rencontrés lors la tournée de livraison<br>- Signale les aléas relatifs à la sécurité<br>- Identifie les retours, décharge le camion et organise le rangement des produits | Totale | | |
| EFFECTUER L'ENTRETIEN DU MATERIEL | - Effectue les opérations de contrôle du véhicule : contrôle les niveaux, s'assure du bon fonctionnement du hayon, vérifie la date du contrôle technique du véhicule...<br>- Lave régulièrement le véhicule de livraison | Totale | | |
| RESPECTER LES REGLES QHSE | - Respecte les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie (gestes et postures lors des manutentions)<br>- Respecte la norme RABC (Analyse du risque et le contrôle de biocontamination)<br>- Nettoie et désinfecte quotidiennement le véhicule de livraison | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir respecter les procédures de nettoyage et de désinfection | Application | | |
| Technique | Savoir respecter des contraintes de poids, de quantités | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les principes d'équilibrage des charges | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Contrôler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Application | | |
| Informatique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser sa tounée de livraison | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Résistance physique
Bonne résistance à la vue et aux odeurs de linge sale
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit
Permis (B / EB / C)
Habilitation à l'utilisation du hayon
Connaître le secteur géographique
Vaccination obligatoire (Hépatite B, typhoïde, tétanos)

| 12 | Chauffeur-livreur (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port de la tenue de travail *(pantalon, blouson, chemise…)* et des équipements de protection individuelle *(gants…)* |
| **Charge** | Port de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Station alternée assise/debout, manutention manuelle |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation (organisation de sa tournée de livraison)
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de conscience professionnelle
Capacité de coordination des mouvements (manoeuvrer des chariots)
Etre rigoureux
Faire preuve d'aisance relationnelle
Avoir une bonne présentation

| 13 | Chef de plateau (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Chef de plateau | **Métier :** | Centre d'appels |
| **Mission** | Le Chef de plateau encadre l'activité d'un plateau dédié à une ou plusieurs opérations ou comptes clients.<br>Il manage et anime une équipe de superviseurs, ayant eux-mêmes en charge des téléconseillers, | | |
| **Contacts** | Direction, responsable des opérations, responsable qualité, superviseur, téléconseiller, client donneur d'ordres | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **ORGANISER ET SURPERVISER LES ACTIVITES DE SON EQUIPE** | - Organise, pilote et contrôle l'activité et la performance de son équipe afin de garantir et atteindre les objectifs fixés par le client donneur d'ordres<br>- Gère et ajuste au quotidien le planning de son équipe *(superviseurs, téléconseillers)* en tenant compte des congés, des ponts...<br>- Diffuse les plannings aux superviseurs<br>- Anime, encadre, motive et manage son équipe | **Totale** | | |
| **SUIVRE L'ACTIVITE DE SON EQUIPE** | - Fixe les objectifs individuels et collectifs des superviseurs<br>- Veille quotidiennement au respect des objectifs par le suivi d'indicateurs définis par l'entreprise et le client donneur d'ordres<br>- Veille au bon déploiement des process de l'entreprise<br>- Suit, analyse et consolide les statistiques<br>- Effectue un reporting quotidien des résultats auprès de sa hiérarchie ainsi qu'au client donneur d'ordres<br>- Transmet au quotidien à son équipe les résultats, les objectifs, les nouvelles consignes du client donneur d'ordres...<br>- Anime des réunions *(hebdomadaires, mensuelles..)* auprès des superviseurs, du service RH et convie d'autres services, au besoin *(service informatique...)*<br>- Contribue aux évolutions de l'ensemble des activités de centre de relations clients *(émet des propositions, fait remonter les besoins...)*<br>- Optimise la production en s'assurant du bon déroulement d'une opération | **Totale** | | |
| **ASSURER LE SUIVI RH DE SON EQUIPE** | - Régule les besoins d'heures, les retards, les absences...<br>- Gère les différentes tâches administratives afférentes à sa fonction<br>- Identifie et informe la Direction sur les besoins en recrutement<br>- Participe à la démarche de recrutement des superviseurs<br>- Participe à l'intégration du superviseur<br>- Participe à la formation et au développement des compétences de son équipe<br>- Réalise les entretiens d'appréciation et de performance<br>- Assure une collaboration étroite et constante avec les différents services de l'entreprise<br>- Est force de propositions pour le développement et l'optimisation de sa mission | **Totale** | | |
| **ASSURER LA RELATION CLIENT** | - Assure la relation avec le client donneur d'ordres, en lien avec le Responsable des opérations<br>- Participe et anime les comités de production hebdomadaires auprès du client *(en y associant les superviseurs, au besoin)*<br>- Participe et anime les comités de pilotage mensuels auprès du client<br>- Peut contribuer à l'étude et la rédaction de propositions commerciales<br>- Contribue à la mise en place de la mission, en lien avec le Responsable des opérations<br>- Développe et favorise de bonnes relations clientèles | **Totale** | | |
| **RESPECTER LES REGLES QHSE** | - Relaie les démarches qualité auprès de son équipe<br>- Suit et évalue les résultats quantitatifs et qualitatifs de son équipe conformément à la procédure métier et aux exigences de la NF345 et ISO9001<br>- Participe à l'amélioration de la qualité des services<br>- Respecte et fait appliquer les procédures client, les procédures internes<br>- Respecte et fait appliquer le règlement intérieur et les consignes générales de sécurité | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| **Domaine**<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | **Description** | **Niveau requis**<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | **Importance dans la fonction** | **Tendance future** |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Expertise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Expertise | | |
| Social | Savoir reformuler et synthétiser des informations | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir rendre compte de l'activité au client | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Expertise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Expertise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Expertise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Autre | Savoir rédiger des propositions techniques et / ou commerciales | Maîtrise | | |

| 13 | Chef de plateau (2/2) | |
|---|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Bac +2 à bac +5 généraliste ou spécialisé *(BTS NRC, BTS MUC, Titre professionnel Conseiller service client à distance)* | |
| **Expérience professionnelle** | | Expérience antérieure dans la Relation client *(notamment en tant que Superviseur)* | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

- Capacité à travailler dans un environnement bruyant (open space)
- Capacité à travailler en intérieur
- Savoir communiquer à l'oral
- Savoir communiquer par écrit (mails, rapports, reportings...)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Poste téléphonique, casque téléphonique, plusieurs écrans d'ordinateurs, téléphone portable |
| **Charge** | Pas de port de charges |
| **Conditions de travail** | Poste assis<br>En fonction des services proposés, l'activité peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine... |
| **Bureautique** | Pratique quotidienne de l'outil informatique (logiciel de gestion de la relation client, applications du client donneur d'ordres, logiciel de traitement d'e-mails, word, excel...) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

- Respecter les règles de confidentialité définies par l'entreprise
- Etre ponctuel
- Faire preuve de discernement
- Avoir le sens du travail en équipe
- Avoir le sens de l'organisation
- Savoir s'adapter
- Avoir le goût des responsabilités
- Etre capable d'observation et d'anticipation
- Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
- Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
- Faire preuve de leadership
- Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
- Avoir le souci du compte-rendu des actions menées

| 14 | Conseiller clientèle en assurance | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Conseiller clientèle en assurance | Métier : | Centre d'appels | Code Rome : | C1102 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Synonymie : téléconseiller en assurance<br>Le conseiller clientèle en assurance informe et conseille des particuliers ou des entreprises en matière d'assurance de biens et de personnes et procède à la vente de produits et services selon la politique commerciale de l'établissement et la réglementation de l'assurance. | | | | |
| Contacts | coordinateurs, chef d'équipe, Direction et le client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ANALYSER LES BESOINS EN ASSURANCE DU CLIENT ET L'INFORMER SUR LES PRODUITS PROPOSES | | Totale | | Haute |
| DEVELOPPER UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS/PROSPECTS | | Totale | | Moyenne |
| ARRETER LES TERMES DU CONTRAT D'ASSURANCE AVEC LE CLIENT, RASSEMBLER LES JUSTIFICATIFS ET TRANSMETTRE POUR DECISION | | Totale | | Limitée |
| METTRE A JOUR LE CONTRAT D'ASSURANCE DU CLIENT ET RENSEIGNER LES DOCUMENTS DE SUIVI | | Totale | | Haute |
| VENDRE DES PRODUITS:SERVICES D'ASSURANCES | | Totale | | Limitée |
| REALISER UNE ACTIVITE NECESSITANT LA CERTIFICATION AMF | | Totale | | Haute |
| VERIFIER LA CONFORMITE DE DECLARATION DE SINISTRE OU METTRE EN ŒUVRE UNE PROCEDURE D'EXPERTISE (MANDATEMENT D'EXPERT) | | Totale | | |
| METTRE EN ŒUVRE LES PROCEDURES D'INDEMNISATION DES ASSURES/VICTIMES SELON L'EVALUATION DES DOMMAGES ET LES RESPONSABILITES DES PARTIES | | Totale | | |
| PROMOUVOIR DES PRODUITS FINANCIERS AUPRES D'UNE CLIENTELE DE PARTICULIERS, DE PROFESSIONNELS OU D'ENTREPRISES | | Totale | | |
| SUIVRE ET DEVELOPPER UN PORTEFEUILLE DE PARTENAIRES (NOTAIRE, CABINET DE GESTION PATRIMONNIALE…) | | Totale | | |
| REALISER DES APPELS A COTISATIONS, SUIVER LES ENCAISSEMENTS ET REMETTRE LES JUSTIFICATIFS D'ADHESION AUX CLIENTS | | Totale | | Moyenne |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Eléments de base ne comptabilité | Maîtrise | Moyenne | Moyenne |
| Technique | Eléments de base en droit fiscal | Maîtrise | Moyenne | Moyenne |
| Technique | Droit des assurances | Maîtrise | Moyenne | Moyenne |
| Technique | Droit de la sécurité sociale | Maîtrise | Moyenne | Moyenne |
| Technique | Procédures de recouvrement des créances | Maîtrise | Moyenne | Moyenne |
| Technique | Techniques commerciales | Maîtrise | Moyenne | Moyenne |
| Technique | Procédures d'indemnisation des sinistres | Maîtrise | Moyenne | Moyenne |
| Technique | Caractéristiques des produits financiers | Expertise | Moyenne | Moyenne |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | Débutant | Assurance/Banque | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Capacité à travailler en intérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

| 15 | Superviseur (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Superviseur | Métier : | Centre d'appels | Code Rome : | D1408 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Mission** | Le superviseur encadre et anime une équipe de téléconseillers, les assiste et les motive | | | | |
| **Contacts** | Direction, chef de plateau, téléconseiller, client donneur d'ordres, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **ORGANISER ET SURPERVISER LES ACTIVITES DE SON EQUIPE** | - Organise l'activité afin de garantir et atteindre les objectifs fixés par le client donneur d'ordres<br>- Gère et ajuste au quotidien le planning de son équipe en tenant compte des congés, des ponts...<br>- Diffuse les plannings à son équipe<br>- Anime, motive et manage son équipe<br>- Assure une double-écoute des appels passés par les téléconseillers<br>- Assure la prise en charge de certains appels *(relations conflictuelles ou difficiles, en réponse à la demande du client...)*<br>- Peut être amené à remplacer le Chef de plateau / Responsable production et qualité en cas d'absence ponctuelle *(congés, réunions...)* | **Totale** | | |
| **SUIVRE L'ACTIVITE DE SON EQUIPE** | - Fixe les objectifs individuels et collectifs des téléconseillers<br>- Veille quotidiennement au respect des objectifs par le suivi d'indicateurs définis par l'entreprise et le client donneur d'ordres<br>- Veille au bon déploiement des process de l'entreprise<br>- Suit, analyse et consolide les statistiques<br>- Effectue un reporting quotidien des résultats auprès du Chef de plateau / Responsable production et qualité ainsi qu'au client donneur d'ordres, si besoin<br>- Transmet au quotidien à son équipe les résultats, les objectifs, les nouvelles consignes du client donneur d'ordres... | **Totale** | | |
| **ASSURER LE SUIVI RH DE SON EQUIPE** | - Gère le suivi des horaires, les retards, les absences...<br>- Gère les différentes tâches administratives afférentes à sa fonction *(mise à jour des affichages obligatoires, reporting de plannings...)*<br>- Alerte le Chef de plateau / Responsable production et qualité sur les éventuels manque d'heures<br>- Participe, au besoin, à la démarche de recrutement des téléconseillers<br>- Participe à l'intégration du téléconseiller<br>- Participe à la formation et au développement des compétences de son équipe<br>- Anime des sessions de formation auprès de son équipe<br>- Réalise les entretiens d'appréciation et de performance *(bimestriels, semestriels, annuels...)*<br>- Assure une collaboration étroite et constante avec les différents services de l'entreprise<br>- Est force de propositions pour le développement et l'optimisation de sa mission | **Totale** | | |
| **RESPECTER LES REGLES QHSE** | - Suit et évalue les résultats quantitatifs et qualitatifs de son équipe conformément à la procédure métier et aux exigences de la NF345, ISO9001<br>- Fait remonter les informations au Chef de plateau / Responsable production et qualité<br>- Respecte et fait appliquer les procédures client, les procédures internes<br>- Respecte et fait appliquer le règlement intérieur et les consignes générales de sécurité | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Application | | |
| Social | Savoir reformuler et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Social | Savoir rendre compte de l'activité au client | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Application | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Application | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Technique | Savoir s'approprier rapidement un brief produit | Maîtrise | | |

| 15 | Superviseur (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Bac à Bac +2 en commerce, vente (BTS NRC, BTS MUC, Titre professionnel Conseiller service client à distance) | |
| **Expérience professionnelle** | | Expérience et maîtrise de la relation client *(grande importance attachée à l'expérience professionnelle)* | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe et / ou formation interne en management proposée par l'entreprise *(+ formation Gestion du stress, gestion du handicap…)* | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Capacité à travailler en intérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Poste téléphonique, casque téléphonique, plusieurs écrans d'ordinateurs |
| **Charge** | Pas de port de charges |
| **Conditions de travail** | Position assise prédominante<br>En fonction des services proposés, l'activité peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine... |
| **Bureautique** | Pratique quotidienne de l'outil informatique (logiciel de gestion de la relation client, applications du client donneur d'ordres, logiciel de traitement d'e-mails, word, excel...) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Respecter la confidentialité
Etre ponctuel
Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Etre capable d'écoute et de communication
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Respecter les délais
Etre réactif
Avoir le souci du compte-rendu des actions menées

| 16 | Téléconseiller (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Téléconseiller | Métier : | Centre d'appels | Code Rome : | D1408 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le téléconseiller traite les demandes à distance des clients ou prospects en mettant en œuvre des procédures définies par l'entreprise afin d'apporter la solution la mieux adaptée, | | | | |
| Contacts | Direction, superviseur, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| RECEPTIONNER ET GERER DES APPELS | - Réceptionne / émet des appels<br>- Se présente au client et identifie/précise l'objet de l'appel *(commande, vente, information, réclamation, assistance…)*<br>- Apporte une solution personnalisée au client<br>- Redirige si nécessaire le client vers un autre interlocuteur ou prestataire de services<br>- Historise dans un logiciel de suivi clients le contenu de son intervention et la solution apportée au client<br>- Suit les consignes et procédures définies par l'entreprise et le client donneur d'ordres<br>- Prend en compte les modifications éventuelles annoncées par le superviseur *(script, book de formation, fiches techniques produit, database, FAQ…)*<br>- Peut être détaché et venir en soutien de l'équipe en cas d'absence ponctuelle du Superviseur | Totale | | |
| SPECIALITE PROSPECTER ET VENDRE | - Reçoit et consulte le "brief" produit : prend connaissance des spécificités techniques et caractéristiques du produit, s'approprie l'argumentaire commercial<br>- Prend connaissance du déroulé général de l'opération : objectifs à atteindre, dates de l'opération...<br>- Réalise la vente de produits et/ou services dans le respect de la règlementation en vigueur *(droit de la concurrence, règlementations spécifiques au secteur d'activité...)*<br>- Se présente au client et précise l'objet de son appel<br>- Vérifie la disponibilité du produit, du service et saisit les données de la commande, de la réservation<br>- Reformule les élements de la commance et s'assure de la bonne compréhension par le client<br>- Finalise la vente avec le client<br>- S'assure de la satisfaction du client et prend congés<br>- Assure le suivi administratif de la commande *(modalités de livraison, d'intervention d'un technicien...)* | Totale | | |
| SPECIALITE RECOUVREMENT | - Contacte le client *(pour le compte du créancier)* afin de régulariser la dette<br>- Se présente au client, précise l'objet de son appel et le motif du rejet<br>- Analyse de manière approfondie la situation du client et recueille les arguments sur les causes de l'impayé *(problèmes financiers, perte d'un client, situation personnelle ou professionnelle...)*<br>- Propose une solution adaptée au client au regard de sa situation<br>- Reformule les élements de la solution proposée et s'assure de la bonne compréhension par le client<br>- S'assure de la satisfaction du client et prend congés<br>- Effectue le recouvrement amiable ou judiciaire | Totale | | |
| SPECIALITE SERVICE CLIENT | - Reçoit et consulte le "brief" produit : prend connaissance des spécificités techniques et caractéristiques du produit<br>- Gère les flux d'appels<br>- Analyse de manière approfondie la demande du client et pose un diagnostic<br>- Délivre une prestation d'assistance et/ou de conseil au client<br>- Apporte une réponse adaptée au client et conforme aux procédures définies par l'entreprise et le client donneur d'ordres<br>- S'assure de la satisfaction du client et prend congés<br>- Pratique le back-office *(gestion des litiges, des réclamations...)* | Totale | | |
| SPECIALITE TELEVENTE ET PRISE DE RENDEZ-VOUS | - Emet un appel<br>- Se présente au client et précise l'objet de son appel<br>- Présente et propose les services et produits au client<br>- Adapte son argumentaire commercial<br>- Reformule les élements de la proposition *(rendez-vous, vente du produit..)* et s'assure de la bonne compréhension par le client<br>- Valide la proposition avec le client et prend congés | Totale | | |
| RESPECTER LES REGLES QHSE | - Respecte et applique les procédures client, les procédures internes<br>- Respecte le règlement intérieur et les consignes générales de sécurité | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Organisationnel | Savoir gérer les flux d'appels | Application | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Application | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Application | | |
| Technique | Savoir orienter le client vers la personne / le service adapté | Application | | |
| Technique | Savoir mener un entretien suivant un brief | Application | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Application | | |
| Technique | Savoir s'approprier rapidement un brief produit | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir reformuler et synthétiser des informations | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

| 16 | Téléconseiller (2/2) | |
|---|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Niveau V (BEP, CAP) ou Titre CRCD<br>Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire,compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Capacité à travailler en intérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Poste téléphonique, casque téléphonique, plusieurs écrans d'ordinateur |
| **Charge** | Pas de port de charges |
| **Conditions de travail** | Position assise prédominante<br>En fonction des services proposés, l'activité peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine… |
| **Bureautique** | Pratique quotidienne de l'outil informatique (logiciel de gestion de la relation client, applications du client donneur d'ordres, logiciel de traitement d'e-mails, word, excel…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Respecter la confidentialité
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de conscience professionnelle
Savoir se concentrer
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Faire preuvre d'aisance relationnelle
Etre capable d'écoute et de communication
Avoir le sens de l’accueil

# 17 Agent magasinier (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Agent magasinier | **Métier : Conditionnement - logistique** | **Code Rome :** N1103 |
| **Mission** | L'agent magasinier exécute des opérations de réception, de stockage, de tenue des stocks, de préparation de commandes et d'expédition de marchandises, produits, matières premières, ... selon les procédures qualité, les règles d'hygiène et de sécurité et les impératifs de délais. | | |
| **Contacts** | Direction, chef d'équipe, cariste, manutentionnaire, client | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **REALISER DES OPERATIONS DE MAGASINAGE** | - Réceptionne les marchandises et produits<br>- Contrôle la conformité de la livraison<br>- Effectue le prélèvement de produits selon les instructions de préparation de commande et constitue les colis ou lots<br>- Réalise des opérations de manutention à l'aide de matériel de manutention léger (transpalette, diable, rolls, caddie, ...) ou d'engins à conducteur auto-porté (chariot élévateur , ...)<br>- Charge les colis et les achemine en zone d'expédition, de stockage ou de production<br>- Nettoie et range la zone de travail (matériel, accessoires)<br>- Effectue le rangement des produits en zones de stockage | **Totale** | | |
| **REALISER DES OPERATIONS DE CONDITIONNEMENT** | - S'informe des caractéristiques de la commande et du mode de transport utilisé<br>- Reconnaît les spécificités du produit à emballer<br>- Prépare le produit à emballer<br>- Met en place les protections nécessaires<br>- Met en oeuvre le contenant<br>- Effectue le colisage, l'étiquetage, le marquage<br>- Réalise des opérations de re-conditionnements et d'assemblages simples<br>- Réalise des remises en conformité de produits détériorés<br>- Nettoie et range la zone de travail (matériel, accessoires)<br>- Effectue le rangement des produits en zones de stockage | **Totale** | | |
| **ASSURER LE SUIVI DE LA PRODUCTION** | - Renseigne les supports de suivi de commande<br>- Transmet un état des produits détériorés et du matériel défectueux<br>- Suit l'état des stocks et contrôle la réception des produits | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir respecter les règles et procédures de préparation de commandes | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les procédures et plans de stockage | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir utiliser des engins de manutention non motorisés (transpalette, diable) | Maîtrise | | |
| Technique | Connaitre les techniques d'emballage et de conditionnement | Maîtrise | | |
| Technique | Connaitre les procédures de re-conditionnement | Maîtrise | | |
| Technique | Connaitre les techniques d'inventaire | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et utiliser des dispositifs de protection collective et individuelle | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter des règles d'hygiène au travail | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | CAP/BEP en magasinage, emballage professionnel, distribution, vente<br>Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

CACES (exemples d'équipements : CACES 1, nacelle 3 et 5...)
Résistance physique
Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Connaissance et maîtrise des règles et logiciels de gestion de stocks

| 17 | Agent magasinier (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation de matériels dangereux (transpalette, diable, rolls, caddie, chariot élévateur…)<br>Port des équipements de protection individuelle et collective (gilet, protections anti-bruits, chaussures de sécurité, gants, casque…) |
| Charge | Selon le type d'entreprise et son activité : port de charges lourdes |
| Conditions de travail | Selon le type d'entreprise et son activité : horaires décalés, environnement bruyant |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre porteur des valeurs de la structure
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation

| 18 | Manutentionnaire | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Manutentionnaire | Métier : | Conditionnement - logistique | Code Rome : | N1105 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le manutentionnaire exécute manuellement des opérations de manutention de marchandises, de produits, d'objets ou de matières selon les règles de sécurité. | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|
| **REALISER DES OPERATIONS DE MANUTENTION**<br>- Charge/décharge des marchandises, des produits<br>- Trie et répartit les colis, marchandises selon les indications (codification, format, poids, nombre, ...)<br>- Déplace les colis, matériels ou marchandises et les range | Totale | | |
| **REALISER DES OPERATIONS DE CONDITIONNEMENT**<br>- Effectue des opérations de cerclage, étiquetage, filmage<br>- Effectue des opérations de conditionnement à l'aide d'accessoires d'élingage ou d'accessoires spécifiques (pinces, potence, éperons, ...)<br>- Conditionne les produits selon leurs caractéristiques, les commandes et le mode de transport | Totale | | |
| **SUIVRE ET GERER LA PRODUCTION**<br>- Alimente/décharge une machine de production (fabrication, conditionnement, ...) et surveille les paramètres<br>- Surveille le flux et l'avancée de produits sur une ligne de production ou de convoyage et effectue des interventions de déblocage et de retrait d'éléments<br>- Identifie les caractéristiques des marchandises et les dénombre par catégorie<br>- Repère et signale les produits détériorés ou manquants<br>- Nettoie et range la zone de travail (matériel, accessoires, ...)<br>- Effectue l'entretien de premier niveau de l'engin et des équipements | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Compréhension et application de consignes données | Maîtrise | | |
| Social | Acceptation de consignes données | Maîtrise | | |
| Social | Capacité à identifier les problèmes et à en faire part | Maîtrise | | |
| Social | Capacité orale et écrite à décrire une situation | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Capacité à tenir des délais/objectifs de cadence | Maîtrise | | |
| Technique | Connaissance et respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'environnement de travail | Maîtrise | | |
| Technique | Gestes et postures de manutention | Maîtrise | | |
| Technique | Modalités de chargement/déchargement de marchandises | Maîtrise | | |
| Technique | Lecture de codes et symboles | Maîtrise | | |
| Technique | Comptage | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'engins de manutention non motorisés (transpalette, diable, ...) | Maîtrise | | |
| Technique | Techniques d'emballage et de conditionnement | Maîtrise | | |
| Technique | Lecture de données de contrôle | Maîtrise | | |
| | | Maîtrise | | |
| | | | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de produits ou matériels dangererux, port d'équipements de sécurité (casques, lunettes, gilets, chaussures…) |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, temps de travail variable, travail en extérieur |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

| 19 | Opérateur industriel |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur industriel | Métier : Conditionnement - logistique | Code Rome : H3302 |
|---|---|---|---|
| Mission | L'opérateur industriel effectue seul ou au sein d'une équipe, sur une ligne d'assemblage-montage et sur des machines de production annexes, une série d'opérations manuelles liées au tri, à l'assemblage/montage et au conditionnement de pièces ou produits divers conformes en qualité, coûts et délais, dans le respect des normes d'hygiène, d'environnement et de sécurité définies par l'entreprise. | | |
| Contacts | Direction, chef d'équipe, agent magasinier | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| REALISER DES OPERATIONS MANUELLES | - Alimente en matières ou produits le poste de travail ou en vérifie l'approvisionnement<br>- Détecte, localise les défauts d'aspect (surface, coloris, ...) des produits et les trie<br>- Monte, assemble, fixe les pièces, les éléments | Totale | | |
| CONTROLER LA QUALITE | - Contrôle des pièces et des sous-ensembles fabriqués<br>- Vérifie la conformité fonctionnelle et esthétique de l'assemblage | Totale | | |
| ASSURER LE STOCKAGE DES PRODUITS | - Conditionne les produits selon leurs caractéristiques, les commandes et le mode de transport<br>- Transporte les produits ou rebuts vers des zones de stockage, expédition, recyclage, ...<br>- Consigne les données d'activité (nombre de pièces, ...) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les techniques d'emballage et de conditionnement | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils d'emballage et de conditionnement | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils et outils de contrôle et/ou de mesure (loupe binoculaire, balance, règle...) | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Controler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les procédures et plans de stockage | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

CACES (exemples d'équipements : CACES 1, nacelle 3 et 5...)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle de sécurité (gilet, protections anti-bruits, chaussures de sécurité, gants, casque...) ou de propreté |
| Charge | Selon le type d'entreprise et son activité : manutention de charges lourdes ou encombrantes |
| Conditions de travail | Selon le type d'entreprise et son activité : horaires décalés, station debout prolongée, atelier de production, de finition, de contrôle, en zone à atmosphère contrôlée ou en zone frigorifique |
| Bureautique | Utilisation fréquente de l'outil informatique et du clavier en atelier pour saisir les résultats de production (rebuts, arrêts...) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte

| 20 | Préparateur de commandes (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Préparateur de commandes | Métier : | Conditionnement - logistique | Code Rome : | N1103 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le préparateur de commandes a pour tâche principale de rassembler et conditionner les produits correspondant à un bon de commande émis. | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER ET ENVOYER UNE COMMANDE | - Réceptionne et gère les bons de commande en provenance des services commerciaux<br>- Prélève les marchandises correspondantes dans le stock<br>- Emballe les marchandises et garnit éventuellement les cartons<br>- Constitue les palettes en tenant compte de la fragilité des produits et de la meilleure disposition possible<br>- Veille à la conformité du colis par rapport à la commande<br>- Participe au chargement des articles à expédier | Totale | | |
| GERER LES STOCKS | - Contrôle le niveau des marchandises en magasin<br>- Gére le flux des sorties, contrôle la rotation des produits | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI ADMINISTRATIF | - Etiquete les articles selon leurs références<br>- Vérifie la facture établie et l'adressage<br>- Remplit les documents administratifs liés à l'expédition<br>- Respecte les délais et les processus de contrôle de qualité et de quantité | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les règles et procédures de préparation de commandes | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des engins de manutention non motorisés (transpalette, diable, ...) | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques d'emballage et de conditionnement | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils d'emballage et de conditionnement | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils et outils de contrôle et/ou de mesure (loupe binoculaire, balance,règle...) | Application | | |
| Technique | Controler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures de re-conditionnement | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle de sécurité (gilet, protections anti-bruits, chaussures de sécurité, gants, casque...) ou de propreté |
| Charge | Selon le type d'entreprise et son activité : manutention de charges lourdes ou encombrantes |
| Conditions de travail | Selon le type d'entreprise et son activité : horaires décalés, station debout prolongée, atelier de production, de finition, de contrôle, en zone à atmosphère contrôlée ou en zone frigorifique |
| Bureautique | Utilisation fréquente de l'outil informatique et du clavier en atelier pour saisir les résultats de production (rebuts, quantités conditionnée |

| 20 | Préparateur de commandes (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte

# 21 Agent de démantèlement (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de démantèlement | Métier : | DEEE | Code Rome : | K2304 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'agent de démantèlement assure les opérations de tri, de traitement et de recyclage des DEEE collectés | | | | |
| Contacts | Responsable d'atelier, chef de service / chef d'équipe | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER LE POSTE DE TRAVAIL | - Prépare l'outillage nécessaire et s'assure de leur bon fonctionnement<br>- Peut être amené à alimenter lui même son poste de travail *(en fonction de l'organisation de l'entreprise)*<br>- Sélectionne les commandes et les appareils qu'il va traiter<br>- Nettoie et range le poste de travail (matériel, accessoires, outillages ...) | Totale | | |
| DEPOLLUER ET DEMANTELER | - Assure la traçabilité du produit *(rétention de l'étiquette ou du code barres)*<br>- Dépollue des toners, batteries, piles, lampes...<br>- Démantèle les DEEE en fonction des consignes et procédures en vigueur<br>- Trie des fractions<br>- Pèse des fractions obtenues après tri<br>- Remplit la gamme suiveuse<br>- Conditionne les fractions selon leurs caractéristiques, les commandes et le mode de transport | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI DE SON ACTIVITE | - Renseigne les supports de suivi journalier de son activité<br>- Alerte le supérieur en cas de produits non-conformes ou dangereux<br>- Alerte le supérieur en cas de dysfonctionnement ou problème rencontré | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Technique | Savoir respecter des contraintes de poids, de quantités | Application | | |
| Technique | Adapter les conditions de manipulation aux différents types de DEEE | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les outils et modes opératoires appropriés pour le démontage des pièces | Application | | |
| Technique | Connaître les critères de tri sélectif | Application | | |
| Technique | Connaître les matières et composants "valorisables" | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | Dans le secteur de la mécanique, de l'assemblage | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Vaccination obligatoire (contre le tétanos)
Savoir communiquer à l'oral
Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur
Capacité à travailler en intérieur
Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Bonne dextérité manuelle
Capacité de différenciation
Capacité de mémorisation

| 21 | Agent de démantèlement (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation de matériels dangereux (transpalettes…)<br>Port des équipements de protection individuelle et collective (gilet, protections anti-bruits, chaussures de sécurité, gants, casque…) |
| Charge | |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, environnement bruyant, poussière, résitance au froid et/ou à la chaleur |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la structure
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation

| 22 | Cariste (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Cariste | **Métier :** DEEE | **Code Rome :** N1101 |
| **Mission** | Le cariste conduit des engins de manutention à conducteur porté (chariot-élévateur, gerbeur…) dans le cadre d'opérations de déplacement, chargement/déchargement, stockage/déstockage, approvisionnement, enlèvement de charges (marchandises, produits, matériel...) selon les règles de sécurité et les impératifs de délais | | |
| **Contacts** | Chef d'équipe | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **REALISER DES OPERATIONS DE MANUTENTION** | - Prend connaissance des caractéristiques des marchandises et des conditions de déplacement<br>- Sélectionne l'engin de manutention et s'assure de son bon fonctionnement avant utilisation<br>- Charge et décharge les marchandises *(selon les impératifs d'enlèvement, de livraison...)*<br>- Range les marchandises dans les zones de stockage<br>- Approvisionne les différents postes de travail du site | **Totale** | | |
| **ASSURER LE SUIVI DES OPERATIONS DE MANUTENTION** | - Assure l'entretien régulier des engins de manutention *(batteries...)*<br>- Assure la mise en charge quotidienne des engins de manutention<br>- Renseigne les supports de suivi de déplacements des charges et les transmet au service concerné<br>- Alerte le supérieur en cas de dysfontionnement ou problème rencontré | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| **Domaine**<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | **Description** | **Niveau requis**<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | **Importance dans la fonction** | **Tendance future** |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les principes d'équilibrage des charges | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures d'entretien d'engins de manutention | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures et plans de stockage | Application | | |
| Technique | Savoir conduire des engins de manutention motorisés | Application | | |
| Autre | Savoir se repérer dans un environnement *(site d'entreposage, plan de circulation...)* | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | - CAP/BEP transport, logistique<br>- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

CACES (exemples d'équipements : CACES 1, nacelle 3 et 5)
Permis (B / EB / C)
Savoir communiquer par l'écrit
Savoir communiquer à l'oral
Résistance physique
Capacité à travailler en intérieur
Capacité à travailler en extérieur
Capacité à travailler dans un environnement bruyant

| 22 | Cariste (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels dangereux *(chariot-élévateur, gerbeur…)*<br>Port des équipements de protection individuelle et collective *(gilet, protections anti-bruits, chaussures de sécurité, gants, casque…)* |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Environnement bruyant, travail au froid et/ou à la chaleur |
| **Bureautique** | La pratique de l'outil informatique *(utilisation de système informatique fixe ou embarqué, logiciel de gestion de stocks…)* peut être demandée |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la structure
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation

| 23 | Responsable d'atelier (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Responsable d'atelier | Métier : | DEEE | Code Rome : | H2502 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le responsable d'atelier organise, optimise et supervise les moyens et procédés mis à disposition dans un objectif de production de biens ou de produits, selon des impératifs de sécurité, d'environnement, de qualité, de coûts, de délais, de quantité. Il peut encadrer une équipe ou un service et en gérer le budget | | | | |
| Contacts | Direction, agents de démantèlement | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISER LA PRODUCTION | - Définit l'organisation des postes de travail<br>- Coordonne l'activité des équipes<br>- Détermine les zones et les conditions de stockage, de circulation,…<br>- Prépare les départs de matières prévus<br>- Suit le rendement des unités de travail | Totale | | |
| SUIVRE ET VERIFIER LA PRODUCTION | - Veille au respect des dispositions de tri<br>- Suit la production et ajuste les objectifs en fonction de l'évolution des délais, de l'approvisionnement…<br>-Collecte et analyse les données de productivité et de rentabilité et détermine les actions d'amélioration<br>-Met en place les actions d'amélioration de la rentabilité (processus, organisation, investissements matériels,...)<br>- S'assure du nettoyage et de la propreté des postes de travail, de l'atelier et des extérieurs | Totale | | |
| PARTICIPER A LA STRATEGIE D'ENTREPRISE | -Evalue la faisabilité et les investissements nécessaires à la mise en oeuvre d'une nouvelle activité<br>-Evalue le seuil de rentabilité des activités (notamment pour la fixation des prix)<br>-Participe au comité de direction et à l'élaboration de la stratégie de l'entreprise | Partagé | | |
| ASSURER LE SUIVI RH | '- Gère le suivi des horaires, les retards, les absences…<br>- Gère les différentes tâches administratives afférentes à sa fonction (mise à jour des affichages obligatoires, reporting de plannings...)<br>- Participe, au besoin, à la démarche de recrutement des collaborateurs<br>- Participe à l'intégration des nouveaux collaborateurs<br>- Participe à la formation et au développement des compétences des collaborateurs<br>- Anime des sessions de formation auprès de ses équipes<br>- Réalise les entretiens d'évaluation des collaborateurs<br>- Assure une collaboration étroite et constante avec les différents services de l'entreprise<br>- Est force de propositions pour le développement et l'optimisation de sa mission<br>- Relaye l'information sur la stratégie et les projets de l'entreprise<br>- Régule les conflits éventuels | Totale | | |
| DEPLOYER LA DEMARCHE QHSE | - Détermine les moyens et fait remonter les besoins en équipements individuels et collectifs de protection<br>- Gère et distribue les EPI, les vêtements de travail<br>- Relaye l'information sur la démarche QHSE de l'entreprise et s'assure de sa mise en place<br>- Veille à l'application des actions de prévention figurant dans le document unique<br>- Fait appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de qualité<br>- Anime des sessions de formation hygiène – sécurité – environnement - qualité<br>- Respecte les instructions sur les habilitations, les restrictions médicales<br>- Analyse les dysfonctionnements de sa filière (incidents, accidents, non-conformité) et propose des plans d'actions d'amélioration de la qualité et des conditions de sécurité<br>- Participe à l'élaboration des plans d'amélioration QHSE | Totale | | |
| ASSURER L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DES MACHINES | -Vérifie régulièrement l'état et le bon fonctionnement de l'outillage et des machines<br>- Coordonne et planifie les interventions de maintenance selon les impératifs de production<br>- Assure la gestion des stocks et les commandes des pièces détachées, outillage, machines...<br>- Suggère le renouvellement du parc matériel<br>- Coordonne et suit avec les prestataires l'installation des nouveaux équipements | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Expertise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Expertise | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les méthodes d'analyse statistique | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |

| 23 | Responsable d'atelier (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer par écrit
Savoir communiquer à l'oral

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port des équipements de protection individuelle *(casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…)* et collective |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Environnement bruyant, travail au froid et/ou à la chaleur |
| **Bureautique** | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes *(gestion de plannings, outils de gestion de contrôle, tableaux de bords process…)* |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Respecter des délais
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d’observation et d’anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d’initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Savoir déléguer
Avoir la capacité de gérer la complexité des rapports humains
Etre capable d’écoute et de communication

| 24 | Monteur câbleur | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Monteur câbleur | **Métier :** | **Electrique** | **Code Rome :** | H2605 |
| **Mission** | Le monteur câbleur réalise manuellement ou au moyen de machines de production, l'insertion, la pose et le câblage de composants électroniques et électriques sur des cartes électroniques, circuits imprimés, châssis, ... selon les règles de sécurité et la réglementation. Il peut effectuer des contrôles de fonctionnement à l'aide d'instruments (bancs d'essais, multimètres, ...). Il peut insérer un sous-ensemble dans un boîtier ou procéder à l'assemblage de tout ou partie du matériel ou de l'appareil. | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **Préparer les pièces** | -Identifie l'implantation des composants (résistances, condensateurs, circuits intégrés, ...) à partir du schéma électronique ou du plan de câblage<br>-Vérifie les composants<br>-Dispose les composants en fonction du déroulement des opérations de montage | **Totale** | | |
| **Réaliser les opération de cablage** | -Adapte les composants (résistances, transistors, diodes, ...) aux caractéristiques du support (cartes électroniques, châssis, ...)<br>-Positionner et fixe les composants sur les supports<br>-Intégre et connecte les sous-ensembles dans les boîtiers ou châssis | **Totale** | | |
| **Vérifier la qualité** | -Vérifie le montage et le câblage (valeur des composants, continuité électrique, ...)<br>-Contrôle les produits finis et évacue les non-conformes<br>-Assure la qualité finale du produit à livrer<br>-Effectue l'entretien de son poste de travail | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Symboles de représentation des éléments électriques | Maîtrise | | |
| Technique | Eléments de base en électronique | Maîtrise | | |
| Technique | Eléments de base en électricité | Maîtrise | | |
| Technique | Caractéristiques des composants électroniques | Maîtrise | | |
| Technique | Normes de sécurité électrique | Maîtrise | | |
| Technique | Câblage filaire | Maîtrise | | |
| Technique | Techniques de collage | Maîtrise | | |
| Technique | Techniques de soudure | Maîtrise | | |
| Technique | Lecture de plan, de schéma | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation de machine d'insertion/pose semi-automatique de composant | Maîtrise | | |
| Technique | Brasage | Maîtrise | | |
| Technique | Sertissage | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'appareils de mesure électrique (multimètre, ...) | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'une binoculaire | Maîtrise | | |
| | | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | CAP/BEP à Bac (professionnel, technologique) en électronique, électricité. | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Habilitation aux risques d'origine électrique,

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port d'Equipements de Protection Individuelle -EPI- (masque, gants, ...) |
| **Charges** | |
| **Conditions de travail** | Posture assise |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

# 25 Opérateur de Gestion électronique de documents (GED) (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur de Gestion électronique de documents (GED) | Métier : | GED | Code Rome : | M1606 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'opérateur de GED effectue le traitement de document papiers ou numériques afin d'effectuer différentes opérations (réception, mise à plat, scanning, encodage, contrôle…) | | | | |
| Contacts | Chef d'équipe, chef de projets, responsable de production | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| RECEPTIONNER | -Va chercher le courrier (levée de boîtes postales, chez le client) ou réceptionne les documents (courrier, conteners, colis ...)<br>-Effectue la pesée des documents<br>-Enregistre et trace les documents (a l'aide d'une fiche papier ou en l'enregistrant sur un logiciel)<br>-Crée les lots | Totale | | |
| PREPARER | -Ouvre les enveloppes<br>-Désagraffe les documents<br>-Trie les documents<br>-Isole les documents hors périmètre<br>-Ajoute / pose des séparateurs<br>-Prépare les lots à traiter en respectant les consignes internes et/ou indiquées dans le cahier des charges | Totale | | |
| SCANNER | -Utilise les différents types de scanners (de production, à plat, à livre ouvert, pour plans…)<br>-Sélectionne un profil de numérisation<br>-Scanne les documents<br>-Réalise les opérations de maintenance préventive journalière (entretien…) | Totale | | |
| ENCODER | -Saisit des informations manuscrites ou dactylographiées à partir d'images, de documents, dans le respect de consignes spécifiques liées au traitement | Totale | | |
| CONTROLER | -Vérifie que l'ensemble des paramètres précisés dans le cahier des charges sont apparents et respectés (échantillonnage, conditionnement, format de numérisation..) | Totale | | |
| ARCHIVER | -Prépare les palettes avant envoi vers le prestataire<br>-Procède à la destruction des documents (certificat de confidentialité) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir identifier et programmer le scanner en fonction du type de document | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Notion | | |
| Technique | Contrôler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir respecter des contraintes de quantités | Application | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Application | | |
| Informatique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Niveau V bis<br>Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler en intérieur

| 25 | Opérateur de Gestion électronique de documents (GED) (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels de manutention *(transpalette, matériel roulant…)* |
| **Charges** | Pas ou peu de port de charges *(davantage à la réception avec le port des banettes de courrier)* |
| **Conditions de travail** | Travail dans une zone tertiaire / bureau, position surtout assise *(avec étude ergonomique du poste à prévoir: repose pieds, prévention des TMS, RPS…)* |
| **Bureautique** | Bonne connaissance du clavier *(raccourcis clavier)* voire de l'outil informatique *(mais pas indispensable)* |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Avoir le sens du travail en équipe
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de conscience professionnelle
Savoir se concentrer
Dextérité manuelle (utilisation du clavier informatique / manipulation de documents fragiles)
Etre rigoureux
Avoir une bonne présentation
Sens du détail et du travail soigné

| 26 | Agent technique de fabrication (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent technique de fabrication | Métier : | Impression | Code Rome : | H3302 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'agent technique de fabricationl effectue seul ou au sein d'une équipe, sur une ligne d'assemblage-montage et sur des machines de production annexes, une série d'opérations manuelles liées au tri, à l'assemblage/montage et au conditionnement de pièces ou produits divers conformes en qualité, coûts et délais, dans le respect des normes d'hygiène, d'environnement et de sécurité définies par l'entreprise. | | | | |
| Contacts | Direction, chef d'équipe, agent magasinier | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| REALISER DES OPERATIONS MANUELLES | - Alimente en matières ou produits le poste de travail ou en vérifie l'approvisionnement<br>- Détecte, localise les défauts d'aspect (surface, coloris, ...) des produits et les trie<br>- Monte, assemble, fixe les pièces, les éléments | Totale | | |
| CONTROLER LA QUALITE | - Contrôle des pièces et des sous-ensembles fabriqués<br>- Vérifie la conformité fonctionnelle et esthétique de l'assemblage | Totale | | |
| ASSURER LE STOCKAGE DES PRODUITS | - Conditionne les produits selon leurs caractéristiques, les commandes et le mode de transport<br>- Transporte les produits ou rebuts vers des zones de stockage, expédition, recyclage, ...<br>- Consigne les données d'activité (nombre de pièces, ...) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les techniques d'emballage et de conditionnement | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils d'emballage et de conditionnement | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils et outils de contrôle et/ou de mesure (loupe binoculaire, balance, règle...) | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Controler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les procédures et plans de stockage | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Maîtrise | | |
| Informatique | Savoir utiliser les logiciels de Publication assistée par ordinateur -PAO- | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les procédés de photogravure | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les règles typographiques | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de colorimétrie | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les procédés d'impression et d'imposition | Maîtrise | | |
| Technique | Connaitre et utiliser les techniques de gestion de réseaux prépresse | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle de sécurité (gilet, protections anti-bruits, chaussures de sécurité, gants, casque...) ou de propreté |
| Charge | Selon le type d'entreprise et son activité : manutention de charges lourdes ou encombrantes |
| Conditions de travail | Selon le type d'entreprise et son activité : horaires décalés, station debout prolongée, atelier de production, de finition, de contrôle, en zone à atmosphère contrôlée ou en zone frigorifique |
| Bureautique | Utilisation fréquente de l'outil informatique et du clavier en atelier pour saisir les résultats de production (rebuts, arrêts...) |

| 26 | Agent technique de fabrication (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte

| 27 | Conducteur de machines d'impression (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Conducteur de machines d'impression | Métier : | Impression | Code Rome : | E1301 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le conducteur de machines à imprimer offset participe à la production de documents imprimés, qu'il s'agisse de journaux ou de magazines, de livres ou d'affiches. Il règle la machine à imprimer et surveille la fabrication des documents, intervenant en cas d'incident. | | | | |
| Contacts | Client, chef d'équipe, opérateur PAO, agent de maintenance, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Effectuer les réglages | -Sélectionne, dose et mélange les encres selon la teinte attendue et les supports à imprimer<br>-Alimente la machine en papier<br>-Prépare les encres et les couleurs<br>-Monte la forme imprimante sur la machine<br>-Régle les paramètres d'impression (calage, encrage, pression des cylindres, ...)<br>-Charge les supports d'impression et les consommables | Totale | | |
| Lancer la production | -Réalise une première impression avant roulage<br>-Procède aux ajustements (densité, calage des couleurs, contours, ...)<br>-Présente une épreuve pour obtention du bon à rouler<br>-Lance et surveille l'impression | Totale | | |
| Assurer le contrôle qualité | -Contrôle la qualité du tirage tout au long du processus d'impression<br>-Procède à de nouveaux réglages si besoin<br>-Contrôle les produits finis (journaux, livres, affiches, ...) et évacue les produits non-conformes<br>-Assure la qualité finale du produit à livrer<br>-Effectue l'entretien et la maintenance de premier niveau de la machine d'impression | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Maîtrise | | |
| Informatique | Savoir utiliser les logiciels de Publication assistée par ordinateur -PAO- | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les procédés de photogravure | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les règles typographiques | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de colorimétrie | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les procédés d'impression et d'imposition | Maîtrise | | |
| Technique | Connaitre et utiliser les techniques de gestion de réseaux prépresse | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir respecter les règles et procédures de préparation de commandes | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les bases en mécanique générale | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les bases de la mécanique de machine automatisée | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les bases en électricité | Maîtrise | | |
| Technique | Contrôler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir diagnostiquer une panne | Application | | |
| Technique | Savoir rendre compte de ses activités | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Bac Pro production imprimée | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charges | Port de charges lourdes |
| Conditions de travail | Station debout , environnement bruyant |
| Bureautique | Maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, logiciels de PAO...) |

| 27 | Conducteur de machines d'impression (2/2) |
|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 28 | Opérateur PAO (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur PAO | Métier : | Impression | Code Rome : | E1306 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'opérateur PAO réalise tout ou partie des opérations de prépresse d'éléments graphiques (préparation de la forme imprimante, mise en page de texte/image, imposition, flashage, photogravure, ...) en fonction des commandes et des impératifs de quantités, délais, qualité.<br>Peut concevoir des éléments visuels de communication (graphismes, logos, enseignes, signalétiques, ...). | | | | |
| Contacts | Client, responsable de production, chef d'équipe, agent de maintenance, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Préparer les supports | -Définit les étapes de réalisation de la commande (mise en page, imposition, flashage, ...) et contrôle le support fourni<br>-Saisit le texte ou réalise la maquette à partir du manuscrit, pré-projet, brouillon<br>-Recherche et sélectionne des documents et des images dans des bases de données<br>-Met en page et enrichit le document (intégration texte, image, correction, ...) selon les règles typographiques et la charte graphique | Totale | | |
| Produire le support | -Traite les textes et images en fonction des modes et des supports d'impression<br>-Réalise et vérifie les épreuves de contrôle (analogique, numérique, ...)<br>-Effectue le flashage du film<br>-Effectue l'imposition des films et les copie sur la forme imprimante (insolation, développement des plaques, ...) | Totale | | |
| Contrôler la qualité du support | -Etalonne ou contrôle les systèmes d'imposition numérique (Computer To Film -CTF-) ou de gravure directe de plaque d'impression (Computer To Plate -CTP-)<br>-Contrôle le document finalisé<br>-Vérifie sa conformité (charte graphique, maquette, ...) pour présentation du Bon à Tirer | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Informatique | Savoir utiliser les logiciels de Publication assistée par ordinateur -PAO- | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les procédés de photogravure | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les règles typographiques | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les règles de mise en page/forme | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de colorimétrie | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les procédés d'impression et d'imposition | Application | | |
| Technique | Connaitre et utiliser les techniques de gestion de réseaux prépresse | Application | | |
| Technique | Contrôler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | CAP/BEP en communication et industries graphiques<br>Bac (professionnel, brevet professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT, ...) dans les secteurs de la communication et des industries graphiques | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charges | |
| Conditions de travail | Posture assise, travail sur écran d'ordinateur |
| Bureautique | Maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte,outils de PAO ...) |

| 28 | Opérateur PAO (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 29 | Chef de projet informatique (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Chef de projet informatique | Métier : | Informatique | Code Rome : | M1806 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le chef de projet organise et conduit le projet informatique du lancement jusqu'au bilan de fin de projet..<br><br>Il assume la responsabilité des différentes phases, depuis la traduction des besoins utilisateurs en spécifications fonctionnelles et techniques, en passant par les phases de recette, la mise en production et les formations utilisateurs et le passage en "vie série" (relais équipe support utilisateurs).<br>Il constitue l'équipe, coordonne le travail des différents intervenants, ajuste en permanence le planning en fonction de l'avancement. Son objectif est de terminer le projet en fournissant des livrables de qualité, conformes aux cahiers des charges définis avec le client, en respectant délais et budget et bénéfices utilisateurs. | | | | |
| Relations | Equipe Développeurs ; fonctions supports utilisateurs ; clients ou représentants (MOA ou AMOA) ; utilisateurs finaux ou représentants ; fournisseurs solutions techniques (éditeurs, etc.), équipes infrastructures et exploitation, etc. | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité - Totale - Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1/ PILOTER LE PROJET | - Coordonner le projet durant toutes ces phases : du cahier des charges à la recette utilisateur et jusqu'au déploiement de l'application<br>- Assurer le suivi d'avancement et le pilotage du projet par son animation auprès de toutes les parties prenantes (besoin client, spécification fonctionnelle, lotissements, livrables, critères de réception…), en garatissant un reporting régulier<br>- Mettre en place et suivre le plan d'actions pour (re)cadrer tous les écarts (QCD) et capitaliser durant chaque phase<br>- Communiquer régulièrement auprès de toutes les parties prenantes et organiser les instances de pilotage projet (COPIL, Réunions d'avancement, groupes de travail, etc.) | Totale | | Haute |
| 2/ MANAGER L'EQUIPE PROJET | - Constituer son équipe et communiquer régulièrement sur les enjeux, les objectifs, les attendus du projet<br>- Organiser le travail en mode projet en définissant clairement les rôle et responsabilités, les outils et méthodes dédiés<br>- Coordonner son équipe tout au long du projet en respectant le cahier des charges traduisant les besoins clients, en accompagnant chaque membre autour de ses engagements vis à vis des attendus projet (rédaction CdC, développements, phase de tests, documentation, etc.) | Totale | | Haute |
| 2/ LIVRER LES REALISATIONS | - Livrer la solution applicative au niveau d'exigences et de qualité attendus par le client (respect QCD+Bénéfice client)<br>- Assurer la rentabilité du projet (gains hard et soft Vs coût global)<br>- Assurer le suivi des livraisons auprès de la Maitrise d'Ouvrage, et mesurer le bon fonctionnement opérationnel de la solution et le respect des exigences client | Totale | | Haute |
| 4/ NEGOCIER | - Négocier des prestations avec des fournisseurs IS/IT (éditeurs, SSII, telecoms, etc.)<br>- Participer à l'élaboration de réponses aux appels d'offres émanant des clients (réponse technique)<br>- Relire et assimiler les niveaux d'engagements traduits par le contrat de niveau de service pour les retranscrire en exigences techniques et/ou fonctionnelles en phase de réalisation projet. | Partagée | | |
| 5/ MANAGER PAR LA RSE | - Veiller à établir des relations harmonieuses au sein de son équipe comme vis-à-vis des parties prenantes<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui **<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV **<br>- Evaluer et améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs<br>- Veiller à se conformer aux protocoles de santé d'hygiène et sécurité **<br>- Evaluer et participer au développement des compétences de son équipe<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques ** et des problématiques propres à la réalisation de son travail<br>- Rendre compte de son activité (de façon ciblée) aux diverses parties prenantes **<br>- Démontrer à ses interlocuteurs les valeurs et la loyauté propres à son EA **<br>- Participer à la stratégie de l'EA et la mettre en œuvre | Totale | | Haute |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE - Artistique - Informatique - Organisationnel - Social - Technique | COMPETENCES | Niveau requis - Notion - Application - Maîtrise - Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Organisationnel | Savoir faire un diagnostic & analyser des besoins clients | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Connaître la démarche de gestion de projet de systèmes d'information | Maîtrise | Haute | |
| Organisationnel | Savoir animer une réunion | Application | | |
| Organisationnel | Management d'équipe : savoir animer et motiver son équipe | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Connaître les techniques de gestion des risques informatiques | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Connaître l'environnement de domaines fonctionnels | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître l'environnement de l'architecture technique informatique | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Avoir des notions juridiques, notamment dans le droit informatique (CNIL, INPI, etc.) | Notions | | |
| Informatique | Connaître les méthodes, les normes et les outils de développement informatique | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Connaître les outils de spécifications, de gestion des exigences et de maquettage | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Connaître le fonctionnement d'une démarche qualité dans un contexte IS/IT | Application | Haute | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | Ecole Ingénieur / Formation universaire (Bac +5) | | Directeur de projets<br>Responsable de Services Informatiques<br>Urbaniste S.I.<br>Chef de Projet Fonctionnel AMOA<br>Maitre d'Œuvre S.I. |
| Expérience professionnelle | Expérience de minimum 5 ans dans les métiers du développement et du conseil informatique | | |
| Projet | Connaissance de l'organisation en mode projet (cycle en V) et de méthodes associées (ex : Agile) | IS/IT | |
| Management | Certifications (Project Management Institute / International Project Management Association, etc.) | IS/IT | |

| 29 | Chef de projet informatique (2/2) |
| --- | --- |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Bon état nerveux général
Capacités de concentration
Bonne perception des couleurs

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, …) | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
| --- | --- |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation du pack Miscrosoft, de logiciels de programmation/développement informatique (cf. compétences) |
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers |
| Charge de travail | Forte / Travail en mode projet |
| Conditions de travail | Position assise prolongée face à l'ordinateur : position correcte conformément aux recommandation SST / Travail prolongé sur écran d'ordinateur |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap | Actions d'adaptation à envisager |
| --- | --- |
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : clavier une main / clavier programmable / clavier virtuel |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Table de travail adaptée |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| LES COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
| --- | --- | --- |
| Informatique | **Concepteur Développeur informatique**<br>'- Développer la persistance des données<br>- Développer les composants d'interface<br>- Développer une application x-tiers | 2 ISA INSTITUT INFORMATIQUE SUD AVEYRON |
| Informatique | **Administrateur Systèmes Informatique**<br>- Analyser la mise en production des ressources et intégrer les modifications<br>- Mettre en exploitation les ressources et assurer leur évolution<br>- Administrer les ressources informatiques de production | FAFIEC |
| Informatique | **Développeur logiciel**<br>- Développer une application client-serveur :<br>maquetter une application - concevoir une base de données - mettre en place une base de données - développer une interface utilisateur - développer des composants d'accès aux données.<br>- Développer une application web : développer des pages web en lien avec une base de données - mettre en oeuvre une solution de gestion de contenu ou e-commerce - développer une application simple de mobilité numérique | AFPA |
| Technique | **Mettre en place et animer un Project Management Office**<br>- Clarifier les objectifs du PMO (Project Management Office) : optimisation du portefeuille des projets et succès des projets.<br>- Choisir le niveau de PMO adapté aux besoins de l'entreprise.<br>- Décrire les différents rôles à organiser.<br>- Adapter le processus de mise en place aux spécificités de l'entreprise et des projets. | CEGOS |
| Savoir animer des formations | **Communication Orale Niveau 1 "Savoir s'exprimer en public"**<br>Animer : Savoir parler en public<br>Posséder les "incontournables" de la prise de parole face à un groupe /<br>Développer son impact devant un groupe / S'adapter à son auditoire | AFPA |
| Conduite de projet | **Travailler dans le cadre d'un projet**<br>- Connaître la démarche projet<br>- Connaître les outils d'organisation & de suivi<br>- Organiser et animer une réunion projet | AFPA |
| Management d'équipe | **Organiser et planifier le travail de son équipe**<br>- Identifier la charge de travail de l'ensemble de l'équipe<br>- S'approprier les grands principes de la législation du travail pour l'ensemble de l'équipe<br>- Organiser les plannings en fonction des tâches et des compétences de chaque collaborateur<br>- Hiérarchiser les tâches et définir les priorités | AFPA |
| RSE | **ISO 26 000 lecture pas à pas** | AFNOR |
| RSE | **Responsabilité sociétale des entreprises** | APAVE |
| RSE | **ISO 26000 Approche pratique pour l'entreprise**<br>- Initiation ISO 26 000 | DEMOS |

## APTITUDES

Esprit d'initiative
Leadership
Esprit orienté client (business)
Aptitudes d'animation
Communicant, qualité relationnelle
Ecoute et esprit de négociation

| 30 | Développeur programmeur (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Développeur programmeur | Métier : | Informatique | Code Rome : | M1805 |
|---|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| Mission | Sous la direction du Chef de Projet Informatique, le Développeur-Programmeur :<br>- Conçoit, développe et met au point une application informatique, de la phase d'étude à son intégration, pour un client (interne ou externe) ou une entreprise selon des besoins fonctionnels et un cahier des charges informatique<br>- Conduit des chantiers de développements informatiques dans un ou plusieurs langages de programmation |
| Relations | Chef de projet informatique ; Représentants utilisateurs clients ; Responsable des systèmes d'exploitation et infrastructure ; Homologues développeurs autres langages ; Editeurs de logiciels ; Equipe Assistance Utilisateurs |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1/ DEFINITION D'UN CACHIER DES CHARGES | - Analyser les besoins du client, de l'utilisateur et constituer le cahier des charges (spécifications, délais, coûts, ...)<br>- Elaborer et rédiger les spécifications techniques (cahier des charges technique) de l'application informatique | Totale | | |
| 2/ DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE | - Réaliser un prototype de la solution technique pour validation par le client ou son représentant (configuration type, simulations, etc.)<br>- Concevoir et développer les programmes et applications informatiques attendus par le client<br>- Définir et réaliser les phases et procédures de tests techniques et fonctionnels de programmes et applications informatiques (planification, validation, workflow associé) | Totale | | Haute |
| 3/ ANALYSE ET ACCOMPAGNEMENT CLIENT | - Analyser les problèmes techniques, fonctionnels et proposer des correctifs, mises en conformité techniques, ...<br>- Elaborer et rédiger les documents et supports techniques à destination des développeurs, des utilisateurs, des services informatiques, ...<br>- Suivre et mettre à jour l'information technique, économique, règlementaire, .. | Totale | | Haute |
| 4/ DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE SPECIFIQUE | - Développer une application en lien avec une base de données<br>- Adapter et paramétrer des Progiciels de Gestion Intégrés -PGI-/-ERP-<br>- Déterminer des choix techniques d'architecture logicielle et matérielle et sélectionner des technologies, matériels, logiciels, configurations, ...<br>- Concevoir et réaliser une maquette de présentation (design application)<br>- Sélectionner, assembler et intégrer des composants informatiques (progiciels, bases de données, développements spécifiques, ...)<br>- Réaliser la mise en production de solution logicielle dans un environnement d'exploitation (serveurs, postes de travail, systèmes d'exploitation, ...)<br>- Évaluer des charges, des risques et des moyens (budgets temps, personnels, coûts ...) et planifier la réalisation d'une commande, d'un projet informatique<br>- Sélectionner des fournisseurs/prestataires, négocier les conditions du contrat et contrôler la réalisation de l'intervention, des produits, ...<br>- Présenter, promouvoir un produit développé ou former des utilisateurs aux applications informatiques livrées<br>- Superviser et coordonner les réalisations, études ou développements informatiques (collaborateurs, sous-traitants) | Totale | | |
| 5/ MANAGER PAR LA RSE | - Veiller à établir des relations harmonieuses au sein de son équipe comme vis-à-vis des parties prenantes<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui **<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV **<br>- Evaluer et améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs<br>- Veiller à se conformer aux protocoles de santé d'hygiène et sécurité **<br>- Evaluer et participer au développement des compétences de son équipe<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques ** et des problématiques propres à la réalisation de son travail<br>- Rendre compte de son activité (de façon ciblée) aux diverses parties prenantes **<br>- Démontrer à ses interlocuteurs les valeurs et la loyauté propres à son EA **<br>- Participer à la stratégie de l'EA et la met en œuvre | Totale | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Informatique | Savoir faire de la gestion de configuration et de la modélisation conceptuelle de données (HML, Rose, HML, Merise, MCD) | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître les grandes règles d'architecture d'applications et d'urbanisation de systèmes d'information | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître les règles de sécurité informatique et Télécom, le protocole et les normes télécoms | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître les grands modèles de développements et de maintenances des systèmes et applications informatiques tels que CMMI-DEV | Notions | | |
| Informatique | Connaître des langages de programmation informatique et la logique algorithmique (cf. choix langages ci-dessous) | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Connaître le langage Java | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître le langage .Net, PHP & HTML | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Connaître le langage C, C++ | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître le langage Base de Données MySQL et MySQL Server | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Connaître le langage Visual Basic, autres ? | Maîtrise | | |
| Informatique | Savoir dérouler des campagnes de tests unitaires & utiliser les outils de suivi associés (base anomalies, test director, etc.) | Maîtrise | Haute | |
| Social | Savoir animer des formations | Application | | |
| Organisationnel | Rédiger des rapports d'études et d'analyses techniques (ex : études prototypes) | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Connaître les fondamentaux de la gestion de projet | Application | | |

| 30 | Développeur programmeur (2/2) |
| --- | --- |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
| --- | --- | --- | --- |
| **Formation initiale** | DUT/BTS Informatique ou certification Niveau II | | |
| **Expérience professionnelle** | | IS/IT | |
| **Projet** | Connaissance de l'organisation en mode projet (cycle en V) et de méthodes associées (ex : Agile) | IS/IT | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Bon état général nerveux
Capacités de concentration
Bonne perception des couleurs

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
| --- | --- |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation du pack Miscrosoft, de logiciels de programmation (cf. compétences) |
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers |
| Charge de travail | Forte / Travail en mode projet |
| Conditions de travail | Position assise face à l'ordinateur : position correcte conformément aux recommandation SST / Travail prolongé sur écran d'ordinateur |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
| --- | --- |
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| LES COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
| --- | --- | --- |
| Informatique | **Concepteur Développeur informatique**<br>- Développer la persistance des données<br>- Développer les composants d'interface<br>- Développer une application x-tiers | 2 ISA INSTITUT INFORMATIQUE SUD AVEYRON |
| Informatique | **Administrateur Systèmes Informatique**<br>- Analyser la mise en production des ressources et intégrer les modifications<br>- Mettre en exploitation les ressources et assurer leur évolution<br>- Administrer les ressources informatiques de production | FAFIEC |
| Savoir animer des formations | **Communication Orale Niveau 1 "Savoir s'exprimer en public"**<br>Animer : Savoir parler en public<br>Posséder les "incontournables" de la prise de parole face à un groupe / Développer son impact devant un groupe / S'adapter à son auditoire | AFPA |
| RSE | **ISO 26 000 lecture pas à pas** | AFNOR |
| RSE | **Responsabilité sociétale des entreprises** | APAVE |
| RSE | **ISO 26000 Approche pratique pour l'entreprise**<br>- Initiation ISO 26 000 | DEMOS |

## APTITUDES

Disponibilité
Adaptabilité
Rigueur
Méthode
Créativité
Esprit d'initiatives

| 31 | Gestionnaire d'application SI (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | GESTIONNAIRE D'APPLICATION S.I. | Métier : | Expertise et support technique en SI | Code Rome : | M1806 |
|---|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| Mission | 'Les principales missions du Gestionnaire Systèmes d'Information sont de :<br>- Traduire les besoins fonctionnels d'un système d'information d'un Maître d'Ouvrage (en tant qu'assistant de ce commanditaire), selon les objectifs du domaine métier (comptable, ressources humaines, logistique, commercial, production, etc.) et les contraintes économiques, qualitatives ou de planning.<br>- Négocier avec les informaticiens les composantes d'une application et d'un outil logiciel, tout au long de la conception et de la réalisation, dans l'intérêt de la MOA et des utilisateurs finaux.<br>- Assister la maîtrise d'ouvrage dans la définition des besoins, des solutions à mettre en oeuvre et leurs intégrations dans le système d'information de l'entreprise. Participe à des projets complexes de mise en oeuvre de système d'information (implémentation).<br>- Superviser un projet / chantier d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre d'un projet étendu (complexité fonctionnelle et/ou technique ou périmètre géographique large, etc.) |
| Relations | Clients ; Chef de projet informatique ; Représentants utilisateurs ; Equipe Assistance Utilisateurs ; Urbaniste SI ; Responsable d'exploitation et production ; Homologue gestionnaire sur autres périmètres métiers, Contrôle de Gestion, Qualité, Directeurs de projets / programmes |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1/ GERER LES PHASES AMONT PROJET | - Recueillir les besoins du commanditaire, analyser les processus métier et en évaluer l'opportunité et la faisabilité<br>- Formaliser et définir les solutions fonctionnelles à mettre en oeuvre, présenter les évolutions et extensions fonctionnelles du système d'information au commanditaire, les gains et bénéfices pour la MOA<br>- Etablir, rédiger les cahiers des charges, les spécifications fonctionnelles, générales et les transmettre à la Maîtrise d'oeuvre | Totale | | Haute |
| 2/ ASSURER LA MAINTENANCE DES SYSTEMES D'INFORMATION | - Planifier, réaliser et suivre l'avancement des campagnes de tests fonctionnels / utilisateurs des applications développées<br>- Procéder à la mise en oeuvre des préconisations fonctionnelles, techniques et effectuer le déploiement des applications (paramétrage, suivi oper probatoire, etc.) auprès des utilisateurs<br>- Identifier et formaliser les demandes d'évolutions du SI émanant des utilisateurs : spécifications fonctionnelles de nouveaux besoins (analyse fonctionnelle du besoin, etudes de faisabilités technique, fonctionnelle, économique, etc.)<br>- Gérer avec la MOA et l'équipe informatique le portefeuille d'évolutions techniques et/ou fonctionnelles demandées et procéder à la "lotification" des contenus des versions à venir de l'application, selon le QCD et Bénéfices clients<br>- Gérer les phases de recette fonctionnelle, de mise en opérationnel, de recette utilisateurs, de formation et de déploiement avec à la fois l'équipe informatique et les représentants de la MOA<br>- Assurer des revues de suivi de production avec les équipes d'assistance utilisateurs et les équipes informatiques (gestion du portefeuille d'anomalies de production, et des correctifs associés, planning, etc.) | Totale | | Haute |
| 3/ METTRE EN APPLICATION ET FORMER LES UTILSATEURS | - Rédiger les supports d'information ou de formation et les communiquer aux utilisateurs et à la maîtrise d'ouvrage<br>- Accompagner ou former les utilisateurs aux processus métier (nouveaux ou modifiés) et fonctionnalités associées dans l'application livrée<br>- Suivre et mettre à jour l'information technique, économique, règlementaire, la base de Knowledge Management<br>- Former les équipes d'assistance utilisateurs sur toute ou partie de l'application livrée<br>- Mesurer la satidfaction des utilisateurs finaux et le respect des exigences de la MOA;<br>- Mettre en place et suivre un plan d'amélioration continue en lien avec les d'écarts remontés par les utilisateurs finaux | Totale | | |
| 4/ GERER UN PROJET S.I | - Identifier une solution produits-process avec les clients et les informaticiens (développement spécifique versus progiciel) et planifier toutes les phases associées à son déploiement (analyse besoins, conception, réalisation, recette, déploiement formations, etc.)<br>- Réaliser des études d'urbanisme des systèmes d'information de l'entreprise<br>- Vérifier la conformité de fonctionnement et d'utilisation (règles, procédures, ...) des systèmes d'information par les utilisateurs<br>- Elaborer des réponses à appel d'offres, des propositions commerciales et contractualiser les modalités de prestations avec le client (mise en place du SLA, service Level Agreement)<br>- Identifier et préconiser des choix stratégiques d'évolutions des systèmes d'information de l'entreprise<br>- Superviser et coordonner la réalisation de projets<br>- Coordonner l'activité d'une équipe projet systèmes d'information | Totale | | Haute |
| 5/ METTRE EN ŒUVRE LA RSE | - Mettre en œuvre l'amélioration continue de son travail<br>- Promouvoir les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenantes internes et externes *<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis des utilisateurs*<br>- Rendre compte de son activité<br>- Contribuer à la satisfaction des utilisateurs en leur demandant leur avis<br>- Evaluer la satisfaction client et l'améliore | Totale | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE | COMPETENCES | Niveau requis | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Maîtriser la modélisation informatique et les procédures d'élaboration d'un plan de tests (étapes, scénarios...) / Maîtriser l'infogérance des SI et la télémaintenance | | Haute | |
| Technique | Maîtriser les principes de gestion économique et financière, les outils de planification et de suivi et les méthodes d'analyse (systémique, fonctionnelle, de risques, ...) / connaître les règles d'élaboration d'un cahier des charges | | Haute | |
| Technique | Savoir utiliser des progiciels de gestion intégrée / Connaître les réseaux informatiques et télécoms / Connaître les technologies de l'accessibilité numérique | | | |
| Technique | Maîtriser l'architecture technique de système d'information & Savoir mener un audit S.I. | | | |
| Technique | Connaissance du droit commercial et des code des marchés publics / Maîtriser des techniques commerciales / Savoir faire des appels d'offres | | | |
| Informatique | Connaître les règles de sécurité Informatique et Télécoms | | | |
| Informatique | Connaître les fondamentaux de la normalisation qualité propre aux systèmes d'information tels que CMMI, ITIL, ainsi que des méthodes projets associées telles que AGILE, etc.) | | | |
| Social | Avoir des connaissances en droit de la propriété intellectuelle | | | |

| 31 | Gestionnaire d'application SI (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | Master ou Certification Architecte Technique | Organisation / SI / RH / Gestion / Finance / Achats / Production | |
| **Expérience professionnelle** | 5 ans dans des fonctions techniques en production ou en architecture SI | Expérience en conduite de projet et connaissance des technologies de SI | |
| **Projet** | Connaissance de l'organisation en mode projet (cycle en V) et de méthodes associées (ex : Agile) | | |
| **Management** | Certifications (Project Management Institute / International Project Management Association, etc.) | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Bon état nerveux général
Capacités de concentration
Bonne perception des couleurs

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels d'application de Systèmes d'Information / Très bonne connaissance générale des Systèmes d'Information |
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers |
| Charge de travail | Forte / Travail en mode projet => savoir passer d'un projet à l'autre |
| Conditions de travail | Position assise face à l'ordinateur : position correcte conformément aux recommandation SST / Travail prolongé sur écran d'ordinateur |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Auditif | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Technique | **Architecte Technique**<br>- Architecture fonctionnelle, conception (méthodologie, spécification, modélisation)<br>- Architecture technique du système d'information, réalisation et mise en exploitation, sécurité des systèmes<br>- Ingénierie des exigences et urbanisation<br>- Veille technologique | FAFIEC |
| Technique | **Remporter un appel d'offres**<br>Commercial : Négociation commerciale | CEGOS |
| Technique | **Maîtriser l'univers juridique du droit commercial**<br>Droit : connaissance générale du droit commercial | CNFCE |
| Technique | **Nouvelles architectures des systèmes d'information**<br>- Expliquer les concepts et standards des nouvelles architectures technico-fonctionnelles, les nouvelles méthodes d'organisation, leur évolution et leur maturation.<br>- Présenter la 3ème révolution des systèmes d'information basée sur la notion de « services ». | UNION FORMATION PARIS |
| RSE | **Initiation norme ISO 26 000** | AFNOR |

## APTITUDES

Capacités d'analyse
Facultés d'écoute et de communication
Rigueur
Esprit d'initiatives
Qualités relationnelles
Facilité à gérer les conflits

| 32 | Ingénieur développement informatique (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Ingénieur développement informatique | Métier : | Informatique | Code Rome : | M1805 |
|---|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| Mission | LIngénieur en Développement Informatique **conçoit,** développe et met au point un projet d'application informatique, de la phase d'étude à son intégration, pour un client ou une entreprise selon des besoins fonctionnels et un cahier des charges.<br>En plus de son rôle d'expert technique pour lequel il peut conduire des projets de développement informatique, il peut encadrer une équipe de développeurs au sein d'une équipe projet plus large.<br>Par ailleurs, il est souvent amené à intervenir en phases amont des projets afin d'apporter son expertise technique pour valider très tôt la faisabilité technique (maquettage), puis pour garantir une conception technique globale optimisée des aplications à livrer. |
| Relations | Chef de projet informatique ; Représentants utilisateurs clients ; Responsable des systèmes d'exploitation et infrastructure ; Homologues développeurs autres langages ; Editeurs de logiciels ; Equipe Assistance Utilisateurs |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1/ DEFINITION D'UN CACHIER DES CHARGES | - Analyser les besoins du client, de l'utilisateur et constituer le cahier des charges fonctionnel (spécifications, délais, coûts, ...)<br>- Elaborer et rédiger les spécifications techniques (cahier des charges technique) de l'application informatique | Totale | | |
| 2/ DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE | - Réaliser un prototype de la solution technique pour validation par le donneur d'ordres (configuration type, ...)<br>- Concevoir et développer les programmes et applications informatiques<br>- Définir et réaliser les phases et procédures de tests techniques et fonctionnels de programmes et applications informatiques (planification, validation, ...) | Totale | | Haute |
| 3/ ANALYSE ET ACCOMPAGNEMENT CLIENT | - Analyser les problèmes techniques, fonctionnels et proposer des correctifs, mises en conformité techniques, ...<br>- Elaborer et rédiger les documents et supports techniques à destination des développeurs, des utilisateurs, des services informatiques, ...<br>- Suivre et mettre à jour l'information technique, économique, règlementaire, .. | Totale | | Haute |
| 4/ DEVELOPPEMENT INFORMATIQUE SPECIFIQUE | - Développer une application en lien avec une base de données<br>- Adapter et paramétrer des Progiciels de Gestion Intégrés -PGI-/-ERP-<br>- Déterminer des choix techniques d'architecture logicielle et matérielle et sélectionner des technologies, matériels, logiciels, configurations, ...<br>- Concevoir et réaliser une maquette de présentation (design application)<br>- Sélectionner, assembler et intégrer des composants informatiques (progiciels, bases de données, développements spécifiques, ...)<br>- Réaliser la mise en production de solution logicielle dans un environnement d'exploitation (serveurs, postes de travail, systèmes d'exploitation, ...)<br>- Évaluer des charges, des risques et des moyens (budgets temps, personnels, coûts ...) et planifier la réalisation d'une commande, d'un projet informatique<br>- Sélectionner des fournisseurs/prestataires, négocier les conditions du contrat et contrôler la réalisation de l'intervention, des produits, ...<br>- Présenter, promouvoir un produit développé ou former des utilisateurs aux applications informatiques livrées<br>- Superviser et coordonner les réalisations, études ou développements informatiques (collaborateurs, sous-traitants) | Totale | | |
| 5/ MANAGER PAR LA RSE | - Veiller à établir des relations harmonieuses au sein de son équipe comme vis-à-vis des parties prenantes<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui **<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV **<br>- Evaluer et améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs<br>- Veiller à se conformer aux protocoles de santé d'hygiène et sécurité **<br>- Evaluer et participer au développement des compétences de son équipe<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques ** et des problématiques propres à la réalisation de son travail<br>- Rendre compte de son activité (de façon ciblée) aux diverses parties prenantes **<br>- Démontrer à ses interlocuteurs les valeurs et la loyauté propres à son EA **<br>- Participer à la stratégie de l'EA et la met en œuvre | Totale | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Informatique | Savoir faire de la programmation informatique | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Savoir faire de la gestion de configuration & modélisation informatique | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Connaître l'architecture d'application, la technique de système d'informations | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Connaître les règles de sécurité informatique et Télécoms et le protocole et normes télécoms | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître plusieurs langages usuels de programmation informatique | Maîtrise | Haute | |
| Social | Savoir animer des formations | Application | | |
| Social | Avoir la capacité à communiquer autour d'un projet avec différents interlocuteurs (sous-traitants, équipes, clients) | Application | | |
| Organisationnel | Connaître les processus de conduite de projet | Maîtrise | Haute | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | DUT/BTS Informatique ou certification Niveau II | | Chef de Projet Informatique<br>Gestionnaire de S.I. |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | Connaissance de l'organisation en mode projet (cycle en V) et de méthodes associées (ex : Agile) | IS/IT | |
| Management | | IS/IT | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Bon état nerveux général
Capacités de concentration
Bonne perception des couleurs

| 32 | Ingénieur développement informatique (2/2) |
|---|---|

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation du pack Miscrosoft, de logiciels de programmation (cf. compétences) |
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers |
| Charge de travail | Forte / Travail en mode projet |
| Conditions de travail | Position assise face à l'ordinateur : position correcte conformément aux recommandation SST / Travail prolongé sur écran d'ordinateur |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : clavier une main / clavier programmable / clavier virtuel |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Table de travail adaptée |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| LES COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Informatique | **Concepteur Développeur informatique**<br>- Développer la persistance des données<br>- Développer les composants d'interface<br>- Développer une application x-tiers | 2 ISA INSTITUT INFORMATIQUE SUD AVEYRON |
| Informatique | **Administrateur Systèmes Informatique**<br>- Analyser la mise en production des ressources et intégrer les modifications<br>- Mettre en exploitation les ressources et assurer leur évolution<br>- Administrer les ressources informatiques de production | FAFIEC |
| Informatique | **Développeur logiciel- Dévolopper une application client-serveur :** maquetter une application - concevoir une base de données - mettre en place une base de données - développer une interface utilisateur - développer des composants d'accès aux données.<br>- Développer une application web : développer des pages web en lien avec une base de données - mettre en oeuvre une solution de gestion de contenu ou e-commerce - développer une application simple de mobilité numérique | AFPA |
| Savoir animer des formations | **Communication Orale Niveau 1 "Savoir s'exprimer en public"**<br>Animer : Savoir parler en public<br>Posséder les "incontournables" de la prise de parole face à un groupe / Développer son impact devant un groupe / S'adapter à son auditoire | AFPA |
| Conduite de projet | **Travailler dans le cadre d'un projet**<br>- Connaître la démarche projet<br>- Connaître les outils d'organisation & de suivi<br>- Organiser et animer une réunion projet | AFPA |
| RSE | **ISO 26 000 lecture pas à pas** | AFNOR |
| RSE | **Responsabilité sociétale des entreprises** | APAVE |
| RSE | **ISO 26000 Approche pratique pour l'entreprise**<br>- Initiation ISO 26 000 | DEMOS |

## APTITUDES

Disponibilité
Adaptabilité
Rigueur
Méthode
Créativité, Initiative,
Motivation, qualité relationnelle

| 33 | Opérateur de saisie (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur de saisie | Métier / Filière | Informatique | Code Rome : |
|---|---|---|---|---|
| Mission | L'OPERATEUR DE SAISIE sous la supervision du responsables d'activité, exerce son activité dans le cadre de procédures prédéfinies et d'organisations existantes<br>- souscrit à des directives, des plannings et des délais impartis,<br>- procède à la saisie et au traitement de données (enregistrement de données alphanumériques, vérification de données, retranscription de propos, ...)<br>selon des impératifs de production (délais, nombre, ...). | | | |
| Relations | Responsable d'activité, utilisateurs | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 - SAISIR LES DONNEES | - Réceptionner les documents à traiter, les vérifie et s'informe des consignes de délai, de nombre, etc.<br>- Saisir, scanner ou numériser les documents (textes manuscrits, chèques, etc.)<br>- Contrôler la validité des informations lors de la saisie et corrige les erreurs | Totale | | Haute |
| 2 – EFFECTUER LE SUIVI DE L'ACTIVITE | - Veiller au respect des plannings, délais et procédures définis par sa hiérarchie<br>- Réaliser des travaux de reprographie | Totale | | Haute |
| 3 - METTRE EN ŒUVRE LA RSE | - Déterminer et mettre en œuvre l'amélioration continue de son travail<br>- Promouvoir les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenants internes et externes *<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis des utilisateurs*<br>- Contrôler et rendre compte de son activité à son animateur d'équipe<br>- Veiller et évaluer la satisfaction des utilisateurs | Totale | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et utiliser des logiciels métiers | Maîtrise | | |
| Technique | Technique matériel : connaître et utiliser les matériels bureautiques (ordinateur, scan, imprimante) | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Technique matériel : connaître et utiliser les logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, spécifiques) | Application | Haute | |
| Technique | Technique matériel : connaître et pratiquer les techniques de numérisation | Application | Haute | |
| Technique | Connaître et pratiquer la méthodologie d'archivage | Notions | | |
| Organisationnel | Communication : pratiquer la méthodologie d'efficacité personnelle: expression écrite et orale, calcul, orthographe | Notions | | |
| Social | Gestion du stress : savoir maîtriser ses émotions et son stress | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | Contrôle de l'activité | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

| DOMAINE | DESCRIPTIF |
|---|---|
| Bureautique | Connaissance des outils bureautiques |
| Savoir-être | Communication, adaptabilité, résistance à la monotonie |

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Psychologique | Concentration,vigilance, rigueur |
| Physique | Résistance à la station assise prolongée |
| Conditions de travail | Travail répétitif |
| Charge mentale | Travail isolé |

| 33 | Opérateur de saisie (2/2) |
|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Technique matériel | Environnement informatique : **Intitation bureautique** travaileurs au sein des EA/ESAT | GRETA |
| Technique matériel | Environnement informatique : **Intitiation à l'informatique et à Windows** | GRETA |
| Communication | Expression écrite : **Maitriser les règles fondamentales de l'orthographe** | AFPA |
| Communication | **Lecture rapide** : Adoptez les méthodes de lecture rapide et efficace | AFPA |
| Gestion du stress | **Gérer son stress** efficacement et pour longtemps | CEGOS |
| RSE | Initiation norme ISO 26 000 | AFNOR |

## APTITUDES

Autonomie
Gestion du stress
Concentration
Vigilance
Rigueur

# 34 Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique | Métier / Filière | Informatique | Code Rome : | I1401 |
|---|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| Mission | Le Technicien / Technicienne de Maintenance Bureautique sous la supervision du responsable d'activité et/ou d'un coordinateur :<br>- exerce son activité dans le cadre de procédures définies et d'organisations existantes<br>- souscrit à des directives, des plannings et des délais impartis ,<br>- procède à l'installation et à la mise en service de matériels bureautique et des périphériques associés |
| Relations | Responsable activité, coordinateur, utilisateurs, référent client |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 – INSTALLER & METTRE EN ROUTE LE MATERIEL | - Changer, réorganiser ou réparer un élément ou un ensemble défectueux du poste de travail<br>- Planifier le déroulement de l'installation/modification en accord avec l'utilisateur<br>- Installer et mettre en service les (nouveaux) matériels informatiques<br>- Définir et rédiger des règles d'utilisation pour les utilisateurs<br>- Effectuer les archivages et les sauvegardes des données<br>- Tester le matériel installé et vérifier sa compatibilité avec les matériels connexes existants<br>- Donner les instructions de mise en service à l'utilisateur | Totale | | Haute |
| 2 – ASSISTER LES UTILISATEURS | - Assister les utilisateurs lors de mise en service, à l'occasion de dysfonctionnements ou de demandes d'aide<br>- Former les utilisateurs à la pratique des matériels installés selon des règles et modes d'emploi préalablement définis et rédigés<br>- Diagnostiquer les défaillances et aide à leur résolution<br>- Etablir et suit l'état des stocks en formalisant un tableau de suivi ou en utilisant les outils de gestion existants | Totale | | Haute |
| 3 – SE CONFORMER AUX PROCEDURES | - Se conformer aux règles organisationnelles<br>- Se conformer aux plannings et délais et procédures définis par l'animateur d'équipe<br>- Se conformer aux modes d'emplois et notices d'installation des matériels<br>- Rédiger les procédures et divers documents techniques associés à son périmètre d'actions (notamment la traçabilité des équipements et des interventions) | Totale | | |
| 4 - METTRE EN ŒUVRE LA RSE | - Déterminer et mettre en œuvre l'amélioration continue de son travail<br>- Promouvoir les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenants internes et externes *<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis des utilisateurs*<br>- Rendre compte de son activité à son animateur d'équipe<br>- Veiller et évaluer la satisfaction des utilisateurs<br>- Remettre en ordre le poste de travail et évacue les déchets (emballages) | Totale | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Technique matériel : Connaître le poste de travail informatique et les équipements périphériques | Maîtrise | | |
| Technique | Technique matériel : Se tient informer des nouveaux matériels et de leurs fonctionnalités | Application | | |
| Technique | Technique matériel : Habilitation aux risques électriques | Maîtrise | | |
| Social | Transmetre des consignes et modes d'utilisation des matériels pour les utilisateurs | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoirs de base : savoir un lire un plan, un schéma d'installation électrique / télécoms | Maîtrise | | |
| Social | Communication : Posséder les compétences de savoir être en communication, anticipation | Application | | |
| Social | Gestion du stress : Savoir gérer ses émotions et les situations de stress | Application | | |
| Organisationnel | Posséder une méthodologie d'efficacité personnelle : expression écrite et orale, calcul & analyse de problèmes | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | Bac à Bac+2 | | Technicien Support/Assistance Utilisateurs<br>Responsable d'équipe Installation Matériel Informatique<br>Responsable Equipe Support/Assistance Utilisateurs |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

| DOMAINE | DESCRIPTIF |
|---|---|
| Relations | Goût pour les relations humaines |
| Bureautique | Attrait pour la technique |
| Savoir-être | Curiosité, autonomie, adaptabilité, autonomie |

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, …) | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Environnement | Variés |
| Physique | Capacité à soulever des poids |
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers => travail chez le client |
| Organisation et Planning | Déplacements, Travail en mode astreinte |
| Charge de travail | |
| Conditions de travail | Position assise face à l'ordinateur : position correcte conformément aux recommandation SST / Travail prolongé sur écran d'ordinateur |

| 34 | Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique (2/2) |
|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Technique matériel | Environnement informatique : **Initiation à l'informatique et à Windows** | GRETA |
| Technique métier | Maintenance informatique : **Asurer le support PC matériel** | CEGOS |
| Gestion du stress | **Gérer son stress** efficacement et pour longtemps | CEGOS |
| Communication | Expression orale et animation de réunion : **S'exprimer à l'oral avec aisance** | AFPA |
| RSE | Initiation norme ISO 26 000 | AFNOR |
| Savoirs de bases | Expression écrite : **Rédiger pour communiquer** | AFPA |
| Savoirs de bases | Expression écrite : **Maitriser les règles fondamentales de l'orthographe** | AFPA |

## APTITUDES

Contact facile
Curiosité, autonomie, adaptabilité
Initiative, motivation, qualité relationnelle

# 35 Technicien de Support/Assistance Informatique (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Technicien de Support/Assistance Informatique | Métier / Filière Informatique | Code Rome : M1810 |
|---|---|---|---|
| Mission | Le Technicien Support/Assistance sous la supervision du Responsable activité et/ou du coordinateur :<br>- exerce son activité dans le cadre de procédures prédéfinies et d'organisations existantes<br>- souscrit à des directives, des plannings et des délais impartis;<br>- est responsable de la qualité et de la fiabilité de sa production<br>- répond aux utilisateurs de bureautique à leur demande de dysfonctionnements, d 'assistance et de dépannage | | |
| Relations | Responsable activité, coordinateur , utilisateurs, ingénieur informatique | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 – REPONDRE AUX APPELS DES CLIENTS | - Se conformer aux règles organisationnelles<br>- Se conformer aux procédures mises en place pour la gestion des demandes utilisateurs<br>- Répondre au téléphone avec empathie et bienveillance<br>- Ecouter la demande et la faire préciser à l'aide d'une grille de questionnement prédéterminée<br>- Assister les utilisateurs dans la phase d'installation de leur matériel et/ou logiciel<br>- Diagnostiquer une panne à l'aide d'une check list (protocole)<br>- Poser les questions filtres pour aider au diagnostic<br>- Consulter la base de données où sont répertoriées les pannes les plus courantes<br>- Guider l'utilisateur pas à pas pour résoudre le dysfonctionnement<br>- Faire appel à un ingénieur support s'il ne peut lui-même aider à résoudre l'anomalie | Totale | | Haute |
| 2 – ORGANISER & RESOUDRE LES DEMANDES | - Enregistrer et classifier toutes les demandes des utilisateurs ( par téléphone, mails, chat, etc)<br>- Utiliser les savoirs fondamentaux (knowledge base)<br>- Participer au remplissage de la Knowledge Base sur un sous domaine fonctionnel ou technique<br>- Analyser et résoudre les demandes de complexité moyenne<br>- Escalader les demandes plus complexes<br>- Solliciter le Responsable activité pour la gestion des situations difficiles ou complexes<br>- Soutenir fonctionnellement ou techniquement les techniciens support (3 & 4) | Partagée | | Haute |
| 3 - METTRE EN ŒUVRE LA RSE | - Mettre en œuvre l'amélioration continue de son travail<br>- Promouvoir les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenantes internes et externes *<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis des utilisateurs*<br>- Rendre compte de son activité<br>- Contribuer à la satisfaction des utilisateurs en leur demandant leur avis<br>- Evaluer la satisfaction client et l'améliore | Totale | | |
| 4 – CAPITALISER SUR SON EXPERIENCE | - Rendre compte de son activité à son responsable hiérarchique via les outils mis à disposition<br>- Capitaliser l'expérience acquise pour la transmettre à des néophytes | Partagée | | |
| | | | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Technique matériel : connaître le poste de travail informatique | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Communication : perfectionner son articulation, son rythme (débit), perfectionner ses réponses aux objections et aux questions d'utilisateurs | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoirs de base : posséder une expression écrite adaptée aux comptes rendus et prise de notes, fiches techniques, documents d'analyse | Application | | |
| Social | Gestion relation client : développer son savoir être : qualité relationnelle, communication, | Application | Haute | |
| Social | Gestion du stress : savoir maîtriser ses émotions et son stress | Maîtrise | Haute | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | Niveau V | | |
| Expérience professionnelle | | | Formateur de techniciens support<br>Responsable ou Superviseur équipes support |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Posséder une excellente expression orale
Autonomie
Bon état nerveux général
Capacités de concentration
Bonne perception des couleurs

| 35 | Technicien de Support/Assistance Informatique (2/2) |
| --- | --- |

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
| --- | --- |
| Conditions de travail | Sollicitations diversifiées, position assise prolongée, travail prolongé sur écran d'ordinateur |
| Organisation et Planning | Travail en 2X8 possible |
| Charge mentale | Forte : problèmes mal posés, questions confuses, pression des clients, flux d'informations important |
| Contraintes de temps | Travail en urgence |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
| --- | --- |
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
| --- | --- | --- |
| **Technique processus** | Protocoles dysfonctionnements applications métiers et utilisation outils de Kmanagement propres au périmètres métier du Client final | Client, SSII cotraitante EA |
| **Technique matériel** | **Intitiation à l'informatique et à Windows**; Environnement informatique | GRETA |
| **Communication** | **Travailler sa voix pour s'affirmer à l'oral**<br>Expression orale et assertivité | IB Cegos |
| **Relationnelle** | Gestion relation client :<br>**Prévenir les situations difficiles au téléphone** | AFPA |
| **Relationnelle** | Gestion relation client :<br>**S'adapter à son interlocuteur dans des situations professionnelles** | AFPA |
| **Savoirs de bases** | Expression écrite : **Rédiger pour communiquer** | AFPA |
| **Savoirs de bases** | Expression écrite : **Maitriser les règles fondamentales de l'orthographe** | AFPA |
| **Gestion du stress** | **Gérer son stress efficacement et pour longtemps** | E learning Cegos |
| **RSE** | **Initiation norme ISO 26 000** | AFNOR |

## APTITUDES

Goût du contact humain
Bonne mémoire, concentration, forte maîtrise émotionnelle
Résistance à la position assise prolongée

| 36 | Technicien infrastructures informatiques (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Technicien infrastructures informatiques | Métier : | Production et exploitation des systèmes d'information | Code Rome : | M1810 |
|---|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| Mission | Les principales missions du Technicien Infrastructures sont de :<br>- Mettre en oeuvre et assurer la disponibilité des ressources physiques (serveurs, disques, automates, etc.) et des ressources logiques (logiciels, espaces disques, puissance, etc.) nécessaires au fonctionnement des systèmes de production et d'exploitation informatiques et télécoms de l'entreprise / du client<br>- Surveiller le fonctionnement des différents systèmes, réseaux, selon les normes et les méthodes d'exploitation et de sécurité informatique<br>- Garantir la continuité de service des environnements de l'entreprise / du client selon l'accord de niveau de service en vigueur (taux de service, etc.) |
| Relations | Clients, Chefs de projets informatique, Développeurs, Urbanistes S.I., Ingénieurs IT, Fournisseurs Infra / télécoms, Qualité, Directeurs projets / programmes, etc. |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1/ MISE EN PLACE ET SUIVI DES TRAVAUX | - Ordonnancer le déroulement des travaux et mettre en oeuvre les traitements d'exploitation/production des ressources informatiques<br>- Contrôler et analyser le déroulement des travaux et le fonctionnement des systèmes, des réseaux, des outils et périphériques | Totale | | Haute |
| 2/ MAINTENANCE INFORMATIQUE | - Superviser et vérifier l'état des ressources informatiques, réaliser les sauvegardes et les archivages de données<br>- Identifier, diagnostiquer la nature et l'origine des incidents et mettre en oeuvre les mesures correctives<br>- Déclencher ou planifier les interventions de maintenance et contrôler la conformité des interventions | Totale | | Haute |
| 3/ INSTALLATION & ASSISTANCE | - Identifier, diagnostiquer la nature et l'origine des incidents et mettre en oeuvre les mesures correctives<br>- Déclencher ou planifier les interventions de maintenance et contrôler la conformité des interventions | Partagée | | Haute |
| 4/ METTRE EN ŒUVRE LA RSE | - Mettre en œuvre l'amélioration continue de son travail<br>- Promouvoir les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenantes internes et externes<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis des utilisateurs*<br>- Rendre compte de son activité<br>- Contribuer à la satisfaction des utilisateurs en leur demandant leur avis<br>- Evaluer la satisfaction client et l'améliorer | Totale | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Maîtriser les méthodes et techniques de connectique liés aux transmissions de données | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Connaître les principes d'architecture technique et système d'information | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Maîtriser les méthodes d'analyse de la performance & d'analyse d'incidents | Expertise | Haute | |
| Technique | Avoir des connaissance en métrologie systèmes informatiques (charge instantannée, capacity | Maîtrise | | |
| Technique | Maîtriser les procédures de maintenance des installations supervisées | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Connaître les normes et standards d'exploitation de systèmes informatiques | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Connaître les normes qualité et les règles de sécutité informatique et/ou télécoms | Application | Haute | |
| Informatique | Maîtriser les règles d'nfogérance et de maintenance, notamment les termes des accords de niveau de service (ou SLA) qui régissent les périmètres sur lesquels le technicien intervient | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Avoir connaissance des méthodes de conduite de projet | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | Bac+2 (DUT, BTS) | Informatique | Assistant et support technique client<br>Administrateur réseaux<br>Expert systèmes et infrastructures |
| Expérience professionnelle | Première expérience en maintenance de parc informatique, serveurs, réseaux, télécoms | IS/IT<br>Télécoms | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Intégrité fonctionnelle d'une main. Vision corrigée proche de la normale. Bon équilibre général et nerveux.

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels de supervision des systèmes |
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers => travail sur sites client |

| 36 | Technicien infrastructures informatiques (2/2) |
|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Technique | **Technicien(ne) Supérieur(e) de Support Informatique Option Programmation**<br>- Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques<br>- Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications<br>- Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur | CRIC Association |
| Technique | **Technicien supérieur gestionnaire des ressources informatiques**<br>- Assurer l'administration et l'exploitation courantes d'un serveur, d'un réseau et des postes de travail connectés.<br>- Exploiter et mettre en exploitation les ressources d'un système informatique.<br>- Proposer aux décideurs des solutions techniquement et financièrement valides lors des évolutions du système informatique. | 2 ISA INSTITUT INFORMATIQUE SUD AVEYRON |
| Organisation | **Méthodologie de conduite de projet**<br>- Définir un projet<br>- Conduire le projet<br>- Piloter le projet<br>- Gérer et mesurer | GRETA |
| RSE | **Initiation norme ISO 26 000** | AFNOR |

## APTITUDES

Adaptation
Initiative
Motivation

# 37 Testeur(se) / recetteur(se) (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nom de la fonction | Testeur(se) / recetteur(se) | Métier / Filière | Informatique | Code Rome : | N/A |
| Mission | Le TESTEUR/RECETTEUR sous la supervision du Responsable d'activité et/ou du coordinateur, exerce son activité dans le cadre de procédures prédéfinies et d'organisations existantes, souscrit à des directives, des plannings et des délais impartis , participe au développement de dispositifs de diagnostic et prend en charge des tests fonctionnels et/ou techniques | | | | |
| Relations | Chef d'équipe Tests, Chef de projet informatique, Développeurs, Utilisateurs, référent client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 -CONCEVOIR ET METTRE EN OEUVRE LES TESTS | - Préparer les jeux de données de la campagne de tests<br>- Réaliser la qualification fonctionnelle en exécutant les cas des tests, soit manuellement, soit en utilisant les outils d'exécution de tests<br>- Consigner les résultats de l'exécution de ses tests dans les outils dédiés (gestion des tests et des scripts)<br>- Effectuer la revue de sa campagne de tests et du planning associé | Totale | | Haute |
| 2 – SE CONFORMER AUX PROCEDURES | - Se conformer aux règles organisationnelles de son sous domaine fonctionnel ou technique<br>- Se conformer aux plannings et procédures définis par l'animateur d'équipe | Totale | | Haute |
| 3 - METTRE EN ŒUVRE LA RSE | - Mettre en œuvre l'amélioration continue de son travail<br>- Promouvoir les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenants internes et externes *<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis des utilisateurs*<br>- Proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité du service | Totale | | |
| 4 – CAPITALISER L'EXPERIENCE | - Participer à la mise à jour de la base de données de capitalisation sur un sous domaine fonctionnel ou technique<br>- Rendre compte de son activité à son animateur d'équipe soit directement soit via les outils mis à disposition<br>- Capitaliser l'expérience acquise et la modéliser dans des fiches pédagogiques | Partagée | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Technique matériel : Connaître le poste de travail et le support | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Métier : Connaître les outils et procédures de test de son périmètre (outil de gestion des tests, automate de | Application | Haute | |
| Technique | Métier : Savoir définir, rédiger et mettre en œuvre des scénarios de tests ; S'assurer de la correspondance entre le résultat attendu et le résultat obtenu | Application | | |
| Organisationnel | Savoirs de base : Posséder une expression écrite adaptée pour être factuel dans ses descriptions de résultats de tests et d'anomalies | Maîtrise | Haute | |
| Organisationnel | Rédiger des rapports d'avancement, documents de synthèse relatifs aux campagnes de tests | Application | | |
| Organisationnel | Savoir estimer et planifier sa charge de travail en fonction des scénarios de tests à dérouler | Application | | |
| Social | Savoir communiquer, anticiper, se maîtriser émotionnellement | Maîtrise | | |
| Social | Savoir communiquer avec les membres de l'équipe de tests | Maîtrise | | |
| Social | Avoir le sens du détail | Maîtrise | Haute | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | Développeur<br>Formateur Utilisateurs<br>Représentant utilisateurs |
| Expérience professionnelle | | Expérience support 2/3ans ou 4 ans autre(s) expérience(s) | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

| DOMAINE | DESCRIPTIF |
|---|---|
| Métier | Connaissance et pratique des tests de logiciels |
| Anglais | Lecture des notices techniques |
| Organisation | Auto contrôle rigoureux |

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Conditions de travail | Position assise prolongée face à l'ordinateur : position correcte conformément aux conseils santé / Travail prolongé sur écran d'ordinateur |
| Charge mentale | Forte, liée à la répétition de l'activité |
| Contraintes de temps | Respect rigoureux des plannings des campagnes de test/recette pour respect des délais de livraison des logiciels/applications en production (Engagements contractuels forts) |

| 37 | Testeur(se) / recetteur(se) (2/2) |
|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Actions d'adaptation à envisager** |
|---|---|
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Technique métier | Méthodologie et process des tests fonctionnels<br>**Test et recettes des applications informatiques** | CEGOS |
| Technique métier | Méthodologie et process des tests fonctionnels<br>**L'état de l'art du test logiciel** | IB CEGOS |
| Technique matériel | Environnement informatique : **Initiation à l'informatique et à Windows** | GRETA |
| Gestion du stress | **Gérer son stress** efficacement et pour longtemps | CEGOS |
| RSE | **Initiation norme ISO 26 000** | AFNOR |
| Savoirs de bases | Expression écrite : **Rédiger pour communiquer** | AFPA |
| Savoirs de bases | Expression écrite : **Maitriser les règles fondamentales de l'orthographe** | AFPA |

## APTITUDES

Méthodique, Rigoureux, Capacités d'analyse, Esprit logique et critique
concentration & vigilance
Autonomie, Sens de l'organisation
Sens des responsabilités

| 38 | Web designer (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Web designer | Métier : | Multimédia | Code Rome : | E1205 |
|---|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| Mission | Les principales missions du Web Designer sont de :<br>- Créer tout ou partie d'éléments graphiques et visuels en vue de produire un document imprimé, audiovisuel ou multimédia (livre, plaquette, page web, cd-rom, film d'animation, jeux vidéo, ...).<br>- Se spécialiser dans le traitement d'un ou plusieurs médias (textes, images, son, animation, vidéo, page Internet, ...) entrant dans la composition d'un support de communication.<br>- Faire une restitution au client final des travaux réalisés |
| Relations | Clients ; Chef Projet Informatique ; Développeurs ; Editeurs logiciels ; Ergonomes |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1/ ANALYSE DES BESOINS CLIENTS | - Analyser les besoins du client et traduire le concept et le script en une première représentation visuelle à l'aide de crayons, peinture<br>- Etablir avec un client les modalités de réalisation d'une commande | Totale | | |
| 2/ CREATION CONTENU WEB | - Réaliser les éléments graphiques de composition (dessins, illustrations, images de synthèse, ...) à l'aide d'outils graphiques informatiques dédiés<br>- Sélectionner des images (photos, logos, dessins dans une base de données et réaliser leur traitement (colorimétrie, retouches photos, cadrage, détourage, photomontage, ...)<br>- Mettre en page et enrichir le document (intégration texte, image, correction, ...) selon les règles typographiques et la charte graphique<br>- Modéliser les éléments graphiques (mise en scène de volume, d'objet, de personnage, ...) et définir les textures, les couleurs, le cadrage, l'éclairage, ...<br>- Animer les éléments d'une image (restitution des mouvements image par image, définition des trajectoires, ...) | Totale | | Haute |
| 3/ ACCOMPAGNEMENT DU PROJET | - Vérifier la conformité de la réalisation au projet initial et effectuer les modifications (graphisme, ergonomie, navigabilité, ...)<br>- Mettre en place des revues d'avancement avec le Chef de projet et/ou le client de manière itérative pour valider régulièrement le respect des exigences clients | Partagée | | Haute |
| 4/ GESTION DES ACTIVITES ET PROJETS SPECIFIQUES | - Réaliser un type de support d'expression graphique : affiche / bande dessinée / cd-rom / conditionnement, emballage /dessin / dessin animé / film d'animation / film publicitaire / jeu vidéo / journal / livre / logotype / page Web / panneau d'exposition, présentoir, stand / plaquette publicitaire, dépliant / signalétique<br>- Réaliser sur un site Web des opérations de : conception de l'arborescence / conception de la navigation (ergonomie, liens, ...) / définition de l'identité sonore / définition de l'identité visuelle / définition des contenus/rubriques<br>- Rédiger des concepts créatifs (visuels, sonores, écrits, ...) en fonction du support choisi (presse, multimédia, spots, radio, TV, affiches, jeux vidéo, ...)<br>- Etalonner ou contrôler les systèmes d'imposition numérique (Computer To Film -CTF-) ou de gravure directe de plaque d'impression (Computer To Plate -CTP-)<br>- Etc. (en fonction de l'offre de votre entreprise) | Totale | | |
| 5/ METTRE EN ŒUVRE LA RSE | - Mettre en œuvre l'amélioration continue de son travail<br>- Promouvoir les valeurs et l'image de l'EA auprès des parties prenantes internes et externes *<br>- Garantir les pratiques loyales de l'EA vis à vis des utilisateurs*<br>- Rendre compte de son activité<br>- Contribuer à la satisfaction des utilisateurs en leur demandant leur avis<br>- Evaluer la satisfaction client et l'améliore | Totale | | |

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Informatique | Infographie : Utiliser des logiciels de Publication Assistée par Ordinateur -PAO- / Utiliser des logiciels d'image de synthèse / Utiliser des logiciels d'édition multimédia | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Infographie: Connaitre des techniques de dessin, la chaîne graphique, les règles de mise en page, la colorimétrie, les techniques de séparations Cyan Magenta Jaune Noir | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Connaître les éléments de base en droit de la propriété intellectuelle et les normes qualité | Application | | |
| Technique | Infographie : Connaître les règles de sécurisation de fichiers informatiques et les technologies de l'accessibilité numérique | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître le(s) langage(s) de programmation informatique associé(s) aux projets et à l'offre de l'entreprise | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître la normalisation sur la comptabilité des technologies sur le World Wide Web (W3C) | Maîtrise | Haute | |
| Informatique | Connaître les langages informatiques utilisés dans le développement de sites Web (HTML, XHTML, CSS, langages de script : JAVA Script, PHP, AJAX, etc.) | Maîtrise | Haute | |
| Technique | Connaître les concepts et outils de médias sociaux (Facebook, Twitter, Linkedin, etc.) | Maîtrise | Haute | |
| Social | Connaître les fondamentaux des techniques de communication | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | DUT/BTS | Expertise dans l'utilisation des principaux équipements multimédias (PC, tablettes, smartphones, etc.) | |
| Expérience professionnelle | Certification Niveau IV + 3 expériences | | |
| Projet | Connaissance de l'organisation en mode projet | | |
| Management | | | |

| 38 | Web designer (2/2) | |
|---|---|---|

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Bon état nerveux général
Capacités de concentration
Bonne perception des couleurs

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation du pack Miscrosoft, de logiciels web design, d'internet dans le cadre de l'élaboration du site Web |
| Relations | Interface EA/client / Informer les acteurs impliqués : hiérarchie, clients, équipiers |
| Charge de travail | Forte / Travail en mode projet |
| Conditions de travail | Position assise face à l'ordinateur : position correcte conformément aux recommandation SST / Travail prolongé sur écran d'ordinateur |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| Visuel | Clavier braille |
| Visuel | Clavier à commande vocale |
| Visuel | Zoom écran ordinateur : Logiciel Zoom Text |
| Moteur | Clavier : guide doigts / clavier une main / claviers programmables / claviers virtuels |
| Moteur | Souris : trackballs / joysticks / souris de tête ou de bouche / souris radar / souris directionnelle |
| Moteur | Tables de travail adaptées |
| Auditif | Amplificateur sonore : micro casque amplificateur de son |
| Tous | Accessibilité : - Accessibilité extérieure (1,40 m de largeur)<br>- Portes accessibles ou portes coulissantes<br>- Accessibilité des sas d'entrée & des sanitaires<br>- Parc de stationnement<br>- Disposition d'ascenceurs |

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| LES COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Infographie | Certification **Infographiste metteur en page** | ADAPT |
| Infographie | **Infographiste en multimédia** | AFPA |
| Informatique | Diplôme d'Etablissement **Analyste Programmeur** | CNAM |
| Stratégie communication digitale | **Community Manager**<br>- Réussir ses premiers pas dans la fonction de community manager.<br>- Utiliser les leviers d'influence sur Internet.<br>- Animer une communauté en ligne. | CEGOS |
| Connaître les éléments de base en droit de la propriété intellectuelle et les normes qualité | Maitriser les bases de la **Propritété Intélectuelle** | IEEPI |
| Infographie | **Piloter et animer un site web'**<br>- Piloter la création ou la refonte d'un site Web.<br>- Évaluer la faisabilité d'un projet web ou préparer l'évolution d'un site existant.<br>- Mesurer les investissements<br>- Comprendre le vocabulaire et bien travailler avec un prestataire | CEGOS |
| RSE | **Initiation norme ISO 26 000** | AFNOR |

## APTITUDES

Créativité
Adaptation
Initiative
qualité relationnelle
Méthode & Organisation
Autonomie
Rigueur
Intérêt pour les technologies et tous les formats multimédia innovants

# 39 Opérateur de production des métaux (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur de production des métaux | Métier : | Métallurgie | Code Rome : | H2907 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'opérateur de production des métaux surveille et régule une ou plusieurs phases de production de métaux à chaud (agglomération, fusion, coulée, affinage, ...) en vue de l'obtention de métal en fusion, de pièces semi-finies (brames, lingots, ...) ou finies (pièces moulées, ...). Il contrôle l'état des équipements, effectue des opérations d'entretien et de maintenance sur les installations et peut piloter les installations à distance et réaliser des opérations de moulage en machine ou manuellement. | | | | |
| Contacts | chef d'équipe, agent de maintenance,opérateur régleur, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Préparer la production | - Prépare ou contrôle l'approvisionnement d'une installation en matière (minerai, métal, alliage, ...)<br>- Réalise des opérations de préparation et de recueil de métal en fusion sur le plancher de coulée<br>- Informe les différents intervenants (pontiers, opérateurs, ...) sur le déroulement de la production (manipulation au plancher, incidents, données de production, ...) | Totale | | |
| Réaliser les opérations | - Intervient dans une étape de transformation du métal : agglomération des métaux, cokerie, électrométallurgie, fonderie (coulée sous pression, ...), four de fusion (à induction, ...), haut-fourneau, aciérie (train continu à chaud, convertisseur, ...)<br>- Réalise des opérations de moulage par gravité (sable, coquille), sous pression, sous vide | Totale | | |
| Suivre la production | - Surveille le déroulement des phases de production de métaux<br>- Détecte les dysfonctionnements des installations et applique les mesures correctives<br>- Suit et met à jour les supports de suivi de production<br>- Prélève des échantillons de matériau et vérifie la conformité de matières premières, aciers, rejets (fumée...)<br>- Contrôle les principaux paramètres (combustion, température, ...) et vérifie l'aspect du métal en cours de transformation<br>- Met en place des outils de gestion de production ou de gestion de maintenance, des modes opératoires et analyse les données | Totale | | |
| Entretenir les équipements | - Vérifie les équipements et effectue leur entretien (décrassage, graissage, ...)<br>- Effectue des opérations de réparation sur des fours/équipements (réfection des réfractaires, poches, ...)<br>- Procède à l'évacuation de déchets (poussières cubilot, désulfuration, laitier, ...) | Totale | | |
| Assurer le suivi et la qualité | -Garantit la qualité et le rythme des opérations<br>-Anticipe et résoud les problèmes (défauts de fabrication, outils défectueux...) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Informatique | Connaître et utiliser les logiciels de la chaîne numérique (CFAO, CAO ,GPAO,GMAO) | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les différentes techniques d'usinage | Application | | |
| Technique | Connaître les caractéristiques des métaux ferreux (acier, fonte…), non ferreux (aluminium , cuivre…) et alliages de métaux | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques de coulée des métaux (coulée à la louche, Rebouchage, nettoyage de trou de coulée,poteyage…) | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la mécanique des fluides | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de guidage d'engins (à la voix, au sifflet, aux gestes conventionnels) | Application | | |
| Technique | Connaître les principes de fusion des métaux | Application | | |
| Technique | Connaitre les éléments de base en hydraulique | Application | | |
| Technique | Connaitre les éléments de base en régulation | Application | | |
| Technique | Connaitre les éléments de base en électromécanique | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les outils de production de métaux (centrifugeuse, cubilot…) | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les instruments de mesure (thermomètre,spectromètre, radioscope…) | Application | | |
| Technique | Savoir prélever des échantillons à chaud | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de découpe de matériaux | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures d'évacuation des déchets | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

| 39 | Opérateur de production des métaux (2/2) | |
|---|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Bac / Bac Pro Technicien Outilleur ou d'Usinage | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

CACES R372-1, CACES R 389-1/3/4,CACES R 318

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port d'équipements de sécurité (chaussures de sécurité, gants...) |
| Charges | |
| Conditions de travail | Une bonne condition physique est requise (exposition à la chaleur, au bruit, ...) |
| Bureautique | Maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, ...) et des progiciels de gestion intégrée |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

| Catégorie de handicap<br>- Moteur | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 40 | Opérateur régleur (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur régleur | Métier : | Métallurgie | Code Rome : | H2903 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Usine et produit des pièces par enlèvement de matières jusqu'à l'obtention de formes et dimensions définies (plane, cylindrique, ...), à l'unité ou en série, au moyen de machines conventionnelles, à commandes numériques et/ou de centres d'usinages. Intervient selon les règles de sécurité et les impératifs de production (qualité, délai, ...). | | | | |
| Contacts | chef d'équipe, agent de maintenance, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Préparer l'opération | -Choisit la technologie adaptée au produit à fabriquer<br>-Monte et règle les outils de coupe, le positionnement et le maintien de la pièce et les paramètres d'usinage (vitesse, avance, passe, lubrification, ...)<br>-Monte ou démonte les outillages et les moules adéquats sur chaque machine<br>-Règle les machines en suivant des paramètres spécifiques et ajuste les réglages | Totale | | |
| Réaliser l'opération | -Met en service (pré-série, série)<br>-Lance la fabrication d'une série de pièces pour test<br>-Surveille le déroulement de l'usinage<br>-Identifie les dysfonctionnements des équipements et applique les mesures correctives | Totale | | |
| Assurer le suivi et la qualité | -Assure des contrôles fréquents pour prévenir les problèmes<br>-Intervient en cas de panne ( maintenance curative de premier niveau)<br>-Renseigne les supports qualité et de suivi de production/réalisation (incidents, interventions, ...) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la mécanique de machine automatisée | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en mécanique générale | Application | | |
| Technique | Savoir lire des schémas et des plans | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des outillages manuels (clé, pince, scie, ...) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des outillages électroportatifs (scie électrique, ponceuse, ...) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des outils de mesure dimensionnelle | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des machines à commandes numériques | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les dispositions constructives et normes électriques | Application | | |
| Technique | Controler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir diagnostiquer une panne | Application | | |
| Technique | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Informatique | Savoir utiliser des logiciels de Fabrication Assistée par Ordinateur -FAO- | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | CAP conduite de systèmes industriels<br>BEP maintenance des systèmes mécaniques automatisés<br>BEP productique mécanique, option usinage. | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

| 40 | Opérateur régleur (2/2) |
|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port d'équipements de sécurité (chaussures de sécurité, gants...) , respect des consignes de sécurité |
| Charges | Station debout prédominante |
| Conditions de travail | |
| Bureautique | Maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, ...) et des progiciels de gestion intégrée |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 41 | Ouvrier montage mécanique |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Ouvrier montage mécanique | Métier : | Métallurgie | Code Rome : | H2909 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'opérateur en montage mécanique réalise des opérations de montage d'éléments, pièces, composants d'ensembles mécaniques au moyen d'outils et de machines, selon les règles de sécurité et les impératifs de production (délai, qualité). | | | | |
| Contacts | chef d'équipe, agent de maintenance, opérateur régleur, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Préparer l'opération de montage | -Identifie les opérations de montage, assemblage, retouche<br>-Contrôle l'approvisionnement et les outillages du poste de travail | Totale | | |
| Réaliser l'opération de montage | -Vérifie, positionne et fixe les pièces et les éléments de l'assemblage (bâtis, grappes, gabarits, structures, ...)<br>-Alimente l'équipement mécanisé<br>-Surveille l'assemblage et le montage mécanique des pièces et des éléments<br>-Vérifie le montage/assemblage (aspect, parallélisme, jeu, maintien, fonctionnement, ...)<br>-Pocéde aux ajustements, retouches | Totale | | |
| Vérifier et garantir la qualité | -Contrôle la qualité, repère par marquage et isole les non-conformités<br>-Renseigne les supports qualité et de suivi de production/réalisation (incidents, interventions, ...) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en mécanique générale | Application | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des outillages manuels (clé, pince, scie, ...) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des outillages électroportatifs (scie électrique, ponceuse, ...) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des outils de mesure dimensionnelle | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | CAP/BEP en mécanique ou travail des métaux. | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port d'équipements de sécurité (chaussures de sécurité, gants...) |
| Charges | |
| Conditions de travail | Station debout |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

# 42 Technicien d'usinage (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Technicien d'usinage | **Métier :** | **Métallurgie** | **Code Rome :** | H1404 |

| | |
|---|---|
| **Mission** | Le technicien d'usinage travaille la matière brute pour réaliser des pièces métalliques par enlèvement de matière. Spécialiste des techniques d'usinage, il/elle peut intervenir en amont de la production pour appliquer le process de fabrication le plus efficace. |
| **Contacts** | chef d'équipe, agent de maintenance,opérateur régleur, salariés |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **Préparer l'opération d'usinage** | -Etudie, définit et formalise un process de fabrication par usinage<br>-Choisit les outils de coupe les plus adaptés pour réaliser la pièce désirée (tour, fraiseuse, décolleteuse…)<br>-Réalise des tests, ajuste les réglages | **Totale** | | |
| **Réaliser l'opération d'usinage** | -Suit ou réalise le programme d'usinage<br>-Contrôle la conformité des équipements | **Totale** | | |
| **Assurer le suivi et la qualité** | -Garantit la qualité et le rythme des opérations<br>-Anticipe et résoud les problèmes (défauts de fabrication, outils défectueux...) | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Informatique | Connaître et utiliser les logiciels de la chaîne numérique (CFAO, CAO ,GPAO,GMAO) | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les différentes techniques d'usinage | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la représentation spatiale des volumes | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Bac / Bac Pro Technicien Outilleur ou d'Usinage | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port d'équipements de sécurité (chaussures de sécurité, gants…) |
| **Charges** | |
| **Conditions de travail** | |
| **Bureautique** | Maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, …) et des progiciels de gestion intégrée |

| 42 | Technicien d'usinage (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 43 | Agent de routage (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de routage | Métier : | Bureautique - Prestations tertiaires | Code Rome : | E1304 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'agent de routage manuel exécute des opérations manuelles de finition de produits imprimés (pliage, encartage, collage, comptage, conditionnement, ...).<br>Il se charge de l'approvisionnement/déchargement de machines de finition (façonnage, routage....) en matériaux, consommables et produits transformés en accord avec les impératifs de production et les règles de sécurité. Il effectue des opérations de conditionnement et de préparation de l'expédition des produits finis (mise en carton, filmage, tri par destination, ...). Il réalise parfois des réglages simples de machines de routage/façonnage. | | | | |
| Contacts | | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| APPROVISIONNER ET DECHARGER LES MACHINES DE PRODUCTION | - Alimente en produits ou matières les machines de finition (façonnage, routage...) en matériaux, consommables et produits transfromés<br>- Contrôle l'approvisionnement des machines en produits et matières | Totale | | |
| REALISER DES OPERATIONS DE FACONNAGE/ROUTAGE | - Réceptionne les produits finis en sortie de machine<br>- Contrôle la conformité des produits finis<br>- Signale les produits non-conformes ou les évacue vers les zones appropriées (rebus, recyclage, ...)<br>- Conditionne les produits selon leurs caractéristiques, les commandes et le mode de transport<br>- Effectue des opérations manuelles de routage/façonnage : tri par destination (par produit, client, ...), collage, encartage, pliage<br>- Effectue manuellement les opérations d'expédition : affranchissement, mise sous tube, pose d'étiquettes, tri par destination (par produit, client, ...) | Totale | | |
| SURVEILLER ET ENTRETENIR LES MACHINES | - Surveille le fonctionnement d'une machine de façonnage pré-réglée, ajuste les réglages ou signale les dysfonctionnements<br>- Effectue la maintenance préventive/curative de premier niveau des équipements | Totale | | |
| CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE | - Renseigne les supports de suivi d'activité<br>- Transmet les informations au service concerné | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les règles et procédures de préparation de commandes | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des engins de manutention non motorisés (transpalette, diable, ...) | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques d'emballage et de conditionnement | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils d'emballage et de conditionnement | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les appareils et outils de contrôle et/ou de mesure (loupe binoculaire, balance,règle…) | Application | | |
| Technique | Controler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures de re-conditionnement | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser des techniques manuelles de façonnage | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en mécanique générale | Application | | |
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

| 43 | Agent de routage (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | Selon le type d'entreprise et son activité : manutention de charges lourdes ou encombrantes |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, travail au bruit, éventuellement horaires décalés |
| Bureautique | Utilisation fréquente de l'outil informatique et du clavier en atelier pour saisir les résultats de production (rebuts, quantités conditionnées…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte

# 44 Opérateur de saisie

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur de saisie | Métier : | Bureautique - Prestations tertiaires | Code Rome : | M1606 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'opérateur de saisie effectue le traitement et la saisie de données (enregistrement de données alphanumériques, vérification de données, retranscription de propos, ...) selon des impératifs de production (délais, nombre, ...). | | | | |
| Contacts | | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| TRAITER DES DOCUMENTS | - Reçoit les documents à traiter, les contrôle et se renseigne des consignes de nombre, de délai..<br>- Effectue la saisie ou la numérisation des documents (textes manuscrits, chèques, ...)<br>- Procède à la prise de notes sous la dictée ou note intégralement les propos tenus en réunion lors de séances, conférences<br>- Met en forme et présente les textes saisis<br>- Vérifie la validité des informations lors de la saisie et reprend ses erreurs | Totale | | |
| ENREGISTRER DES DONNEES | - Effectue l'enregistrement de données par : saisie en masse, numérisation de document, scannérisation de document<br>- Procède à l'indexation, au classement et à l'archivage de documents<br>- Rédige des comptes rendus de réunion et les transmet au commanditaire<br>- Réalise des travaux de reprographie | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de reprographie numérique | Notion | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de reprographie analogique | Notion | | |
| Technique | Savoir extraire de l'information d'un document | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser des techniques d'écriture rapide | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les méthodes de classement et d'archivage | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser le matériel de reprographie | Notion | | |
| Technique | Contrôler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les outils de traitement de texte et les logiciels Word, Excel et PowerPoint | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les règles de mise en page/forme | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | |
| Bureautique | Maitrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur...) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif
Etre autonome tout en sachant rendre compte

| 45 | Opérateur en reprographie | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Opérateur en reprographie | Métier : | Bureautique - Prestations tertiaires | Code Rome : | E1307 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Réalise tout ou partie des opérations de reproduction de documents (prises de commande, conseil, duplication, façonnage, ...), à partir des indications données par le client (particulier, professionnel) selon les règles de sécurité et les impératifs de production. | | | | |
| Contacts | Clients | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER LA PRESTATION | - Définit les caractéristiques de la commande avec le client et arrête les conditions de réalisation<br>- Prépare les documents à reproduire, sélectionne les photocopieurs, traceurs, ... et les paramètre | Totale | | |
| ASSURER DES TRAVAUX DE REPROGRAPHIE | - Effectue des travaux de reprographie à partir de Cd-rom, courriel, disquette, clé USB, document papier, fichier informatique<br>- Effectue ou modifie la mise en page d'un document<br>- Contrôle la conformité et la qualité des documents dupliqués<br>- Façonne les documents dupliqués manuellement ou à l'aide d'une machine<br>- Conditionne les produits selon leurs caractéristiques, les commandes et le mode de transport | Totale | | |
| ENTRETENIR LE MATERIEL | - Nettoie et entretient les équipements<br>- Diagnostique une panne ou un dysfonctionnement de matériel de reproduction et procède au dépannage | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et utiliser la technique de colorimétrie | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de reprographie numérique | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de reprographie analogique | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser des techniques manuelles de façonnage | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de tirage de plan | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les règles de mise en page/forme | Application | | |
| Informatique | Savoir utiliser les logiciels de Publication assistée par ordinateur –PAO- | Application | | |
| Informatique | Savoir utilliser le matériel de reprographie | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser des dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Niveau CAP/ BEP | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Bonne vue

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | |
| Bureautique | Maitrise de l'outil informatique (logiciels bureautique, Publication assistée par ordinateur –PAO-) selon les cas |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Avoir le sens de l'organisation
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 46 | Secrétaire (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Secrétaire | Métier : | Bureautique - Prestations tertiaires | Code Rome : |
|---|---|---|---|---|
| Mission | Le/La secrétaire réalise le traitement administratif de dossiers (frappe de courrier, mise en forme de document, ...) et transmet les informations (e-mail, notes, fax, ...) pour le compte d'un ou plusieurs services ou d'un responsable selon l'organisation de l'entreprise. | | | |
| Contacts | Directeur, clients, fournisseurs | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ASSURER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE | - Accueille les clients, fournisseurs, visiteurs, et les oriente<br>- Réceptionne les appels téléphoniques et les oriente vers les interlocuteurs demandés<br>- Prend des messages<br>- Fixe les rendez-vous | Totale | | |
| ASSURER LE TRAITEMENT DE DOCUMENTS | - Effectue le tri, la distribution, l'affranchissement, l'enregistrement du courrier et la gestion des messages électroniques<br>- Saisi et met en forme les documents, les transmet et les classe<br>- Indexe, classe et archive des dossiers professionnels, comptes rendus de séance,...<br>- Réalise des opérations de saisie de courrier, de tableaux, ... selon les consignes<br>Constitue les dossiers administratifs et contrôle les données, leur mise à jour, les retours ou les relances | Totale | | |
| REALISER LA GESTION ET LE SUIVI INTERNE DE LA STRUCTURE | - Suit l'état des stocks, identifie les besoins en approvisionnement et établit les commandes<br>- Met à jour des données de suivi d'activité de la structure (tableaux de bord, tableaux de résultats, ...)<br>- Suit et vérifie l'exécution de contrats de maintenance des équipements de la structure<br>- Réalise le suivi administratif des dossiers du personnel et organise la logistique des recrutements et des formations<br>- Effectue la gestion comptable et administrative d'une structure<br>- Organise les déplacements du responsable ou de membres de l'équipe | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Assurer une veille documentaire | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser des techniques d'écriture rapide | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les méthodes de classement et d'archivage | Notion | | |
| Technique | Connaitre et utiliser les outils de traitement de texte et les logiciels Word, Excel et PowerPoint | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir extraire de l'information d'un document | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir reformuler et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir saisir avec un dictaphone | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les éléments de base en gestion comptable (connaissances et logiciels) | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier et gérer des priorités | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Bac pro secrétariat | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité de mémorisation
Savoir communiquer par écrit
Savoir communiquer à l'oral

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | |
| Bureautique | Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur...) |

| 46 | Secrétaire (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Faire preuve d'aisance relationnelle
Avoir une bonne présentation
Etre capable d’écoute et de communication
Avoir le sens de l’accueil
Avoir le sens de l'organisation
Transmettre une bonne image de lui-même et de l’EA à l’extérieur et en clientèle

| 47 | Standardiste (1/2) | |
|---|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Standardiste | Métier : | Bureautique - Prestations tertiaires | Code Rome : | M1606 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le standardiste accueille, renseigne, oriente des personnes à l'espace de réception ou au standard téléphonique de la structure et peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution, ...) ou des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis ...). | | | | |
| Contacts | Clients, fournisseurs | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ACCUEILLIR, INFORMER ET ORIENTER | - Accueille les personnes et identifie leur demande<br>- Réceptionne les appels téléphoniques et les oriente vers les interlocuteurs demandés ou prend des messages<br>- Renseigne les personnes et les oriente ou les accompagne vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé<br>- Contrôle l'accès et la circulation des personnes au sein de la structure, des sites, des locaux<br>- Actualise l'affichage, les informations, les plaquettes publicitaires mises à la disposition des visiteurs<br>- Conseille et assiste un interlocuteur dans des démarches administratives et dans l'organisation de la vie quotidienne | Totale | | |
| REALISER DES TACHES ADMINISTRATIVES | - Consulte, saisit ou met à jour des données sur informatique (création de badge, inscription sur registre, rapport d'appels téléphoniques, ...)<br>- Réalise des opérations de reprographie, classement, frappe et mise en forme de documents, ...<br>- Procède l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir orienter le client vers la personne / le service adapté | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir reformuler et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de prévention et de gestion des conflits | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Organisationnel | Savoir gérer les flux d'appels | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier et gérer des priorités | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | CAP Agent d'accueil | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité de mémorisation
Savoir communiquer par écrit
Savoir communiquer à l'oral

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | |
| Bureautique | Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableurs…) |

| 47 | Standardiste (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Faire preuve d'aisance relationnelle
Avoir une bonne présentation
Etre capable d'écoute et de communication
Avoir le sens de l'accueil
Avoir le sens de l'organisation
Transmettre une bonne image de lui-même et de l'EA à l'extérieur et en clientèle

# 48 — Agent de nettoyage des espaces urbains (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de nettoyage des espaces urbains | Métier : | Propreté et services associés | Code Rome : | K2303 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'agent de nettoyage des espaces urbains réalise des opérations de propreté et de salubrité urbaine des espaces publics extérieurs (nettoyage, ...) ou de collecte des déchets de la collectivité selon les règles de sécurité, d'hygiène, de propreté et la réglementation de salubrité publique | | | | |
| Contacts | Chef d'équipe, animateur d'équipe, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| CONTRÔLER ET VERIFIER LES INSTALLATIONS | - Repère les dégradations des espaces urbains, des équipements de collecte et informe l'interlocuteur concerné<br>- Surveille l'application du règlement de salubrité publique et la propreté des espaces urbains<br>- Vérifie la conformité du tri sélectif des bacs, bennes et conteneurs<br>- Surveille un site de déchetterie et contrôle la nature des déchets, encombrants, composts déposés<br>- Sensibilise les usagers aux conditions de collecte, de tri et de recyclage de déchets, et aux règles de propreté et d'hygiène sur la voie publique | Totale | | |
| REALISER DES TRAVAUX DE MAINTENANCE | - Balaie les sols et dégage ou ramasse les détritus, déjections, feuilles mortes<br>- Lave et décape<br>- Entretient les espaces verts, les berges<br>- Procède à la désinfection des surfaces par pulvérisation ou nébulisation<br>- Nettoie à l'aide d'engins mécanisés et motorisés<br>- Collecte les déchets ménagers et industriels, les encombrants<br>- Vide les bacs, conteneurs, corbeilles<br>- Utilise un engin nécessitant une habilitation<br>- Trie les déchets, objets, détritus (papiers, métaux, plastiques, cartons, ordures ménagères, ...) et les conditionne<br>- Nettoie et entretient les équipements de collecte de déchets<br>- Effectue la pose, dépose, manutention de mobiliers urbains, de barrières, de matériels communaux pour des marchés, cérémonies ou élections | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI DE LA PRESTATION | - Nettoie et entretient le matériel<br>- Renseigne les supports de suivi (horaire, lieu, ...)<br>- Rend compte de ses activités<br>- Alerte éventuellement sur les difficultés rencontrées<br>- Repère et fait remonter les besoins de l'animateur d'équipe / chef d'équipe | Totale | | |
| ASSURER LA SECURITE DE LA ZONE D'INTERVENTION | - Met en places les panneaux de signalisation autour de la zone d'intervention<br>- Porte les équipements de protection individuelle (EPI) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Connaître les critères de tri sélectif | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques de nettoiement mécanisé | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les produits adaptés (détergent, désinfectant) en fonction du type de surface, de salissure | Application | | |
| Technique | Savoir distinguer les différents types de surface, de salissures | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les procédures de nettoyage et de désinfection | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Maitriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

CACES :
- CACES R 386 (Plates-formes élévatrices mobiles de personnes) dans certains cas
- CACES R 390 (Grues auxiliaires de chargement de véhicules) dans certains cas

Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit
Bonne vue
Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur

| 48 | Agent de nettoyage des espaces urbains (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux<br>Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité...) et collective (signalisation de la zone d'intervention)<br>Port d'une tenue de travail permettant l'identification de l'entreprise |
| Charge | Port de charges lourdes possible |
| Conditions de travail | Station debout prédominante<br>Temps de travail variable<br>Travail en extérieur<br>Déplacements fréquents |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Faire preuve d'aisance relationnelle
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Avoir une bonne présentation
Etre ponctuel
Avoir le sens de l'organisation
Etre polyvalent
Etre rigoureux
Savoir s'adapter
Sens du détail et du travail soigné
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle

# 49 Agent de petite maintenance (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de petite maintenance | Métier : | Propreté et services associés | Code Rome : | K1303 |
|---|---|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **Mission** | L'agent de petite maintenance travaille principalement en milieu tertiaire (bureaux, musées, copropriétés...).<br>Il vérifie le bon état des locaux et réalise les travaux nécessaires de petite maintenance du bâtiment : remplacer des ampoules électriques, des joints de robinet qui fuient, des poignées de porte cassées...<br>Il peut intervenir sur les sols en remplaçant une dalle de moquette usagée ou sur les murs en remettant en état la peinture écaillée.<br>L'agent de petite maintenance intervient le plus souvent seul sur les sites tout en veillant aux règles de sécurité. |
| **Contacts** | Chef d'équipe, animateur d'équipe, client |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| CONTRÔLER ET VERIFIER LES INSTALLATIONS | - Vérifie le bon état et le bon fonctionnement des équipements d'un bâtiment (électricité, plomberie…)<br>- Diagnostique les pannes sur les installations (éclairage, chauffage, sanitaires, ...) | Totale | | |
| REALISER DES TRAVAUX DE MAINTENANCE | - Entretient et dépanne une installation électrique (éclairage, ventilation, interphone, ...)<br>- Répare ou remplace les poignées, vitres, rails, de portes ou fenêtres<br>- Vérifie et entretient l'installation sanitaire, de chauffage central et de production d'eau chaude<br>- Prépare les supports (mur, boiserie, ...) et applique les couches de peinture intermédiaires et de finition<br>- Effectue la pose et les raccords de papier peint et de moquette<br>- Dépose, pose ou remet en état un revêtement de sol ou mural (carrelage, faïence, parquet, lambris, plinthes, ...)<br>- Applique de la peinture au sol (allées, passages protégés, surfaces sportives, ...)<br>- Implante ou change des éléments de sécurité ou de signalisation (blocs de secours, sprinklers, balisage, ...)<br>- Installe et entretient des appareils extincteurs d'incendie chez des clients<br>- Modifie ou répare des éléments maçonnés existants<br>- Démonte/monte des éléments mobiliers, équipements sportifs, cloisons ou faux-plafonds | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI DE LA PRESTATION | - Nettoie et entretient le matériel<br>- Renseigne les supports de suivi (horaire, lieu, ...)<br>- Rend compte de ses activités<br>- Alerte éventuellement sur les difficultés rencontrées<br>- Suit l'état des stocks<br>- Repère et fait remonter les besoins en approvisionnement auprès de l'animateur d'équipe / chef d'équipe | Totale | | |
| ASSURER LA SECURITE DU CHANTIER | - Met en places les panneaux de signalisation autour de la zone d'intervention<br>- Porte les équipements de protection individuelle (EPI) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Savoir interpréter un plan | Application | | |
| Technique | Savoir diagnostiquer une panne | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la maçonnerie | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la peinture | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la menuiserie | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en pose de revêtement de sol ou mural | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en soudure | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en plomberie | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en électricité | Application | | |
| Technique | Connaître les produits, outils et matériels de base et savoir les utiliser | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit
Bonne vue
Résistance physique
Capacité à travailler en intérieur
Capacité à travailler en extérieur

| 49 | Agent de petite maintenance (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation de matériels (engins de tonte, tronçonneuse...) et/ou produits dangereux<br>Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité...) et collective (signalisation de la zone d'intervention)<br>Port d'une tenue de travail permettant l'identification de l'entreprise |
| Charge | Port de charges lourdes possible |
| Conditions de travail | Station debout prédominante<br>Travail en intérieur/extérieur<br>Déplacements fréquents in situ / ex situ |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Faire preuve d'aisance relationnelle
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Avoir une bonne présentation
Etre ponctuel
Avoir le sens de l'organisation
Etre polyvalent
Etre rigoureux
Savoir s'adapter
Sens du détail et du travail soigné
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle

# 50 Agent de propreté (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Agent de propreté | **Métier :** | **Propreté et services associés** | **Code Rome :** | K2204 |
| **Mission** | L'agent de propreté réalise les travaux d'entretien courant manuel (nettoyage et d'entretien des surfaces, locaux et équipements) dans les temps impartis à partir des consignes, méthodes de travail et règles de sécurité, qui lui sont données. Il utilise les matériels et les produits de nettoyage selon la réglementation d'hygiène et de sécurité. L'agent de propreté intervient principalement en milieu tertiaire (bureaux, centres commerciaux, théâtres, musées...). | | | | |
| **Contacts** | Chef d'équipe, animateur d'équipe, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **NETTOYER LES SURFACES ET LOCAUX**<br>***(utilisation de matériel simple)*** | - Prépare le matériel et les produits de nettoyage, en fonction du type de surface et des consignes fournies par l'encadrement<br>- Vide les corbeilles à papiers et les poubelles<br>- Ramasse les détritus<br>- Evacue les déchets courants (ménagers, industriels banaux)<br>- Sort les poubelles et bacs collectifs pour enlèvements<br>- Dépoussière les meubles et plans de travail<br>- Lave et nettoie les mobiliers, les sols<br>- Nettoie les cuisines<br>- Nettoie les sanitaires et alimenter les distributeurs de savon, d'essuie-mains, de papier hygiénique<br>- Passe l'aspirateur<br>- Réalise un balayage humide, un balayage à sec et/ou un lavage des surfaces<br>- Lave des surfaces vitrées de plain-pied (vitres, cloisons, miroirs, ...), essuie les surfaces vitrées, les bordures et encadrements | **Totale** | | |
| **NETTOYER LES SURFACES ET LOCAUX**<br>***(utilisation de machines)*** | - Prépare le matériel et les produits de nettoyage, en fonction du type de surface et des consignes fournies par l'encadrement<br>- Nettoie des surfaces avec une : autolaveuse, laveuse, machine à haute pression, machine à injection/extraction, machine à shampoing, machine électromécanique (monobrosse, cireuse, lustreuse, ...), shampouineuse, nettoyeur haute pression)<br>- Décape des revêtements de sol au mouillé ou à sec<br>- Protége des revêtements de sol par application d'émulsion<br>- Applique de la cire à chaud<br>- Nettoie des revêtements de sols textiles par shampoing, injection-extraction ou shampoing poudre | **Totale** | | |
| **ASSURER LE SUIVI DE LA PRESTATION ET LE REPORTING DE SON ACTIVITE** | - Nettoie et entretient le matériel<br>- Renseigne les supports de suivi (horaire, lieu, ...)<br>- Rend compte de ses activités<br>- Alerte éventuellement sur les difficultés rencontrées<br>- Suit l'état des stocks<br>- Repère et fait remonter les besoins en approvisionnement auprès de l'animateur d'équipe / chef d'équipe | **Totale** | | |
| **ASSURER LA SECURITE DE LA ZONE D'INTERVENTION** | - Met en places les panneaux de signalisation autour de la zone d'intervention<br>- Porte les équipements de protection individuelle (EPI)<br>- Signale les zones glissantes | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les produits adaptés (détergent, désinfectant) en fonction du type de surface, de salissure | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les procédures de nettoyage et de désinfection | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Savoir distinguer les différents types de surface, de salissures | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques de base du dépoussiérage, balayage, lavage | Application | | |
| Technique | Connaitre les outils de base et savoir les utiliser (mono-brosse, auto-laveuse, nettoyeur haute pression…) | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

| 50 | Agent de propreté (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Bonne vue
Résistance physique
Capacité à travailler en intérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation de matériels (aspirateur, mono-brosse...) et/ou produits dangereux (détergeants, désinfectants)<br>Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…) et collective (signalisation de la zone d'intervention)<br>Port d'une tenue de travail permettant l'identification de l'entreprise |
| Charge | Port de charges lourdes possible (poubelles) |
| Conditions de travail | Station debout prédominante<br>Horaires fractionnés et souvent décalés (intervention en dehors des horaires de bureaux, travail le week-end et jours fériés, aménagements d'horaires en fonction des besoins des clients), temps partiel fréquent<br>Travail en intérieur/extérieur<br>Déplacements fréquents in situ / ex situ (milieux tertiaire, industriel, hospitalier, semi- hospitalier, voirie, lieux touristiques, chez un particulier,… ) |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Faire preuve d'aisance relationnelle
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Avoir une bonne présentation
Etre ponctuel
Avoir le sens de l'organisation
Etre polyvalent
Etre rigoureux
Savoir s'adapter
Sens du détail et du travail soigné
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle

# 51 Laveur de vitres (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Laveur de vitres | Métier : | Propreté et services associés | Code Rome : | K2202 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Mission** | Le laveur de vitres procède au nettoyage intérieur ou extérieur des surfaces vitrées (vitres, vitrines, ...) de locaux commerciaux, tertiaires, … en respectant les consignes de sécurité, d'hygiène et d'environnement | | | | |
| **Contacts** | Chef d'équipe, animateur d'équipe, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| NETTOYER LES SURFACES | - Planifie sa tournée d'intervention<br>- Prépare les produits de nettoyage et les outils (raclettes, perche, échelle, ...)<br>- Nettoie et essuie les surfaces vitrées, les bordures et encadrements<br>- Peut utiliser un engin nécessitant une habilitation | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI DE LA PRESTATION | - Nettoie et entretient le matériel<br>- Contrôle la prestation avec le client et l'informe des éventuels dysfonctionnements, dégradations<br>- Met à jour les documents de suivi de la prestation (horaire, lieu, ...)<br>- Rend compte de ses activités<br>- Alerte éventuellement sur les difficultés rencontrées<br>- Suit l'état des stocks<br>- Repère et fait remonter les besoins en approvisionnement auprès de l'animateur d'équipe / chef d'équipe | Totale | | |
| ASSURER LA SECURITE DE LA ZONE D'INTERVENTION | - Met en places les panneaux de signalisation autour de la zone d'intervention<br>- Porte les équipements de protection individuelle (EPI) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les produits adaptés ( (détergeant, désinfectant) en fonction du type de surface, de salissure | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Savoir distinguer les différentes types de surface, de salissures | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les procédures de nettoyage et de désinfection | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

CACES : R 386 (Plates-formes élévatrices mobiles de personnes)
Bonne vue
Résistance physique
Capacité à travailler en intérieur
Capacité à travailler en extérieur
Capacité à travailler en hauteur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

| 51 | Laveur de vitres (2/2) |
|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation de matériels (aspirateur, mono-brosse...) et/ou produits dangereux (détergeants, désinfectants)<br>Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…) et collective (signalisation de la zone d'intervention)<br>Port d'une tenue de travail permettant l'identification de l'entreprise |
| Charge | Port de charges lourdes possible |
| Conditions de travail | Station debout prédominante<br>Travail en hauteur<br>Travail en intérieur/extérieur<br>Déplacements fréquents |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Faire preuve d'aisance relationnelle
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Avoir une bonne présentation
Etre ponctuel
Avoir le sens de l'organisation
Etre polyvalent
Etre rigoureux
Savoir s'adapter
Sens du détail et du travail soigné
Faire preuve de conscience professionnelle

# 52 Agent de bascule

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de bascule | Métier : | Recyclage-Tri |
|---|---|---|---|
| Mission | L'Agent de bascule accueille les clients et fournisseurs, pèse les marchandises sur le pont bascule. En ce qui concerne le domaine de l'environnement, cet agent assure la pesée des matières à recycler : papiers, cartons, tissus, ferraille. Il saisit informatiquement les informations liées à cette pesée afin d'établir les bordereaux de sortie et les bons de livraisons puis mène le suivi administratif et comptable des dossiers. | | |
| Contacts | Chef d'équipe, client, fournisseur | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ACCUEILLIR LE CLIENT | -Assure l'accueil (physique et téléphonique) de toute personne intégrant le site<br>-Enregistre les entrées et sorties de camions | Totale | | |
| REALISER LA PESEE | -Vérifie les bons de commandes<br>-Effectue la pesée des camions | Totale | | |
| FAIRE LE SUIVI ADMINISTRATIF | -Assure les travaux administratifs courants (prise de commande, planning, journal de caisse ..)<br>-Procède à la facturation<br>-Suit les plannings des transporteurs | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Application | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Technique | Savoir respecter des contraintes de poids, de quantités | Application | | |
| Technique | Connaître les procédures et plans de stockage | Application | | |
| Technique | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les outils et modes opératoires appropriés pour le tri et le recyclage des déchets | Application | | |
| Technique | Connaître les critères de tri sélectif | Application | | |
| Technique | Connaître les matières et composants "valorisables" | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
Capacité à travailler en extérieur
Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Capacité de différenciation

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port d'un équipement de sécurité (chaussures, casques, gants, lunettes, bouchons d'oreille…). |
| Charges | |
| Conditions de travail | Station debout prédominante |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la structure
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation

| 53 | Agent de tri (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de tri | Métier : | Recyclage-Tri | Code Rome : | K2304 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'agent de tri effectue les opérations de base permettant le tri, le conditionnement, la transformation simple des matières (déchets) en matières premières recyclés, selon les instructions du chef d'équipe. Il peut réceptionner les produits, effectuer des opérations de tri sur tapis déroulant ou au sol, reconditionner des produits simples et réaliser des opérations de manutention de base selon les règles de sécurité, d'environnement et les impératifs de récupération (qualité, cadence, ...). | | | | |
| Contacts | Chef d'équipe | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Collecter et préparer les produits | -Collecte et récupère les équipements, produits et matériaux en fin de vie<br>-Assure les opérations préalables au recyclage (tri, découpe, conditionnement…) | Totale | | |
| Trier les produits | -Identifie les produits<br>-Trie manuellement les produits, pièces, matériaux<br>-Approvisionne des équipements : crible, broyeur, compactage, effilocheuse, carde, four, presse<br>-Les oriente vers les filières de valorisation ou d'élimination | Totale | | |
| Entretenir et nettoyer | -Remet en condition la zone de travail (matériel, accessoires, ...)<br>-Nettoie et range l'espace de travail | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Technique | Savoir respecter des contraintes de poids, de quantités | Application | | |
| Technique | Savoir adapter les conditions de manipulation aux différents types de déchets | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des matériels de traçabilité (outil informatique, appareil de lecture optique de codes-barres (RFID)) | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les outils et modes opératoires appropriés pour le tri et le recyclage des déchets | Application | | |
| Technique | Connaître les critères de tri sélectif | Application | | |
| Technique | Connaître les matières et composants "valorisables" | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Vaccination obligatoire (contre le tétanos)
Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur
Capacité à travailler en intérieur
Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Bonne dextérité manuelle
Capacité de différenciation
Capacité de mémorisation

| 53 | Agent de tri (2/2) |
|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Utilisation de produits ou matériels dangereux, Port d'un équipement de sécurité (chaussures, casques, gants, lunettes, bouchons d'oreille…). |
| Charges | Charges lourdes exceptionnelles |
| Conditions de travail | Station debout prédominante, travail au bruit, chaleur, poussière, éventuellement horaires décalés. Travail en extérieur, en entrepôt ou cabine |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la structure
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation

# 54 Chauffeur-livreur (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Chauffeur-livreur | Métier : | Restauration Traiteur | Code Rome : | N4104 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Au volant d'un véhicule léger, le chauffeur-livreur assure la livraison et l'enlèvement des marchandises au sein d'un périmètre géographique restreint. | | | | |
| Contacts | Chef d'équipe, direction, clients | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER LA LIVRAISON | - Contrôle le chargement<br>- Vérifie la bonne température des marchandises<br>- Charge son camion<br>- Participe à l'élaboration de l'itinéraire le mieux adapté<br>- Vérifie et classe les bons de livraison par ordre de passage | Totale | | |
| EFFECTUER LA LIVRAISON | - Conduit et manœuvre en sécurité un véhicule utilitaire léger<br>- Respecte son planning de livraison<br>- Décharge les denrées alimentaires<br>- Reprend des caisses et bacs vides | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI DE LA LIVRAISON | - Tient à jour les documents de bord<br>- Signale les aléas rencontrés lors la tournée de livraison<br>- Décharge le camion<br>- Identifie les retours de marchandises<br>- Organise le rangement des produits | Totale | | |
| EFFECTUER L'ENTRETIEN DU MATERIEL | - Effectue les opérations de contrôle du véhicule : contrôle les niveaux, s'assure du bon fonctionnement du hayon, vérifie la date du contrôle technique du véhicule...<br>- Lave régulièrement le véhicule de livraison | Totale | | |
| RESPECTER LES REGLES QHSE | - Maîtrise les principes HACCP<br>- Respecte les règles sanitaires de transport de denrées alimentaires<br>- Respecte les règles de sécurité et d'ergonomie (gestes et postures lors des manutentions)<br>- Nettoie et désinfecte quotidiennement le véhicule de livraison | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître les procédures de chargement / déchargement de marchandises | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les procédures d'arrimage | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir respecter des contraintes de poids, de quantités | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les principes d'équilibrage des charges | Application | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser sa tounée de livraison | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les consignes de sécurité | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et appliquer les règles d'hygiène au travail | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Maîtrise | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection colllective et individuelle | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Permis (B / EB / C)
Habilitation à l'utilisation du hayon
Connaissance du secteur géographique
Résistance physique

| 54 | Chauffeur-livreur (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port de la tenue de travail (pantalon, blouson, chemise…) et des équipements de protection individuelle (gants…) |
| **Charge** | Port de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Station alternée assise/debout, manutention manuelle |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation (organisation de sa tournée de livraison)
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de conscience professionnelle
Etre rigoureux
Faire preuve d'aisance relationnelle
Avoir une bonne présentation

# 55 Cuisinier (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Cuisinier | Métier : | Restauration Traiteur | Code Rome : | G1602 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le cuisinier prépare des plats, des entrées ou des desserts en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires | | | | |
| Contacts | Chef cuisinier, coéquipier | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER LES INGREDIENTS ET LE MATERIEL | -Ordonnance et planifie les tâches<br>-Epluche les légumes<br>-Prépare les pièces de viande<br>-Prépare les ustensiles de cuisine | Partagé | | |
| REALISER DES PREPARATIONS CULINAIRES | -Prend connaissance des fiches techniques<br>-Elabore les mets, sauces et accompagnements<br>-Surveille la cuisson des aliments<br>-Dresse les assiettes | Partagé | | |
| APPROVISIONNER LES STOCKS | -Réalise l'inventaire<br>-Liste les produits et denrées nécessaires à la réalisation des plats<br>-Passe les commandes auprès des fournisseurs<br>-Réceptionne les commandes<br>-Organise le stockage des denrées | Partagé | | |
| RESPECTER LES REGLES QHSE | - Maîtrise les principes HACCP<br>- Respecte les règles sanitaires<br>-Nettoie et désinfecte régulièrement les ustensiles et son environnement de travail | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître les principes de cuisson | Application | | |
| Technique | Connaître les principes de conservation et de conditionnement des aliments | Application | | |
| Technique | Savoir élaborer des préparations culinaires | Application | | |
| Technique | Savoir dresser les plats | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Connaitre et maîtriser les techniques d'inventaire | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les procédures de nettoyage et de désinfection | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les régles d'hygiène et de sécurité alimentaire | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser des dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | - | | |
| Management | - | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Capacité à travailler en intérieur
Savoir communiquer à l'oral
Bonne dextérité manuelle
Résistance physique
Capacité de mémorisation

| 55 | Cuisinier (2/2) |
|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port de la tenue de travail : pantalon, veste, tablier, coiffe, masque, gants |
| **Charge** | Produits alimentaires, ustensiles de cuisine |
| **Conditions de travail** | Travail debout en permanence, contraintes thermiques, circulation dans des espaces parfois exigus, travail sous pression de temps au moment des coups de feu, environnement bruyant, manipulation d'ustensiles potentiellement dangereux (couteaux, mixeurs, plaques de cuisson, friteuses,…) |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Etre rigoureux
Etre réactif
Avoir une bonne présentation
Etre capable d'écoute et de communication
Sens de la créativité
Sens du détail et du travail soigné
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Bonne dextérité manuelle

| 56 | Employé polyvalent de restauration (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Employé polyvalent de restauration | Métier : | Restauration Traiteur | Code Rome : | G1603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'employé polyvalent de restauration assure la préparation et l'assemblage des repas. Il peut accueillir les clients, servir les plats à table et encaisser les règlements. | | | | |
| Contacts | Responsable, coéquipier, clients | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER LA SALLE | - Prépare le matériel de service<br>- Dresse les tables<br>- Assure l'entretien des couverts et du matériel utilisé en salle<br>- Effectue l'entretien et le renagement de la salle de restauration | Partagé | | |
| REALISER UNE PREPARATION CULINAIRE | - Prend connaissance des fiches techniques<br>- Elabore des plats simples (salades, assiette de crudités, de fromages, desserts, ...)<br>- Cuit ou réchauffe des aliments et réalise l'assemblage, la finition<br>- Organise la présentation des produits, des plats chauds ou froids en vitrine, pour le buffet<br>- Effectue l'approvisionnement en cours de service<br>- Dresse les assiettes | Totale | | |
| EFFECTUER LE SERVICE DES PLATS | - Renseigne le client sur la composition des produits et enregistre sa commande<br>- Remet la commande au client (service à l'assiette, emballage à emporter, plateau, ...)<br>- Effectue le service des plats auprès des clients<br>- Effectue les opérations d'encaissement | Totale | | |
| APPROVISIONNER LES STOCKS | -Réalise l'inventaire<br>-Liste les produits et denrées nécessaires à la réalisation des plats<br>-Passe les commandes auprès des fournisseurs<br>-Réceptionne les commandes<br>-Organise le stockage des denrées | Partagé | | |
| RESPECTER LES REGLES QHSE | - Maîtrise les principes HACCP<br>- Respecte les règles sanitaires<br>-Nettoie et désinfecte régulièrement les ustensiles et son environnement de travail | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître les principes de cuisson | Application | | |
| Technique | Connaître les principes de conservation et de conditionnement des aliments | Application | | |
| Technique | Savoir élaborer des préparations culinaires | Application | | |
| Technique | Savoir dresser les plats | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | |
| Technique | Savoir dresser une table | Application | | |
| Technique | Connaitre et maîtriser les techniques d'inventaire | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les procédures de nettoyage et de désinfection | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les procédures d'encaissement | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les régles d'hygiène et de sécurité alimentaire | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser des dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | - | | |
| Management | - | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Capacité à travailler en intérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit
Résistance physique
Capacité de mémorisation

| 56 | Employé polyvalent de restauration (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port de la tenue de travail : pantalon, veste, tablier, coiffe, masque, gants |
| **Charge** | Plats et plateaux |
| **Conditions de travail** | Travail debout en permanence, contraintes thermiques, circulation dans des espaces parfois exigus, travail sous pression de temps au moment des coups de feu, environnement bruyant, manipulation d'ustensiles potentiellement dangereux (couteaux, mixeurs, plaques de cuisson, friteuses,…) |
| **Bureautique** | Connaître le fonctionnement d'une caisse enregistreuse |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Etre rigoureux
Etre réactif
Avoir une bonne présentation
Etre capable d'écoute et de communication
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Faire preuve d'aisance relationnelle
Faire preuve de civisme
Avoir le sens de l'accueil

# 57 — Responsable de production (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Responsable de production (chaud/froid) | **Métier :** | **Restauration Traiteur** | **Code Rome :** | G1601 |

| | |
|---|---|
| **Mission** | Le responsable de poduction (chaud/froid) définit, met en oeuvre et supervise la production culinaire selon les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires, la charte qualité de l'établissement et les impératifs budgétaires. Il contrôle et coordonne les activités d'une brigade. Il peut créer des recettes culinaires. |
| **Contacts** | Ensemble de l'équipe, direction, clients |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **ORGANISER LA PRODUCTION CULINAIRE** | - Elabore les menus et les recettes selon les ingrédients de saison, le budget<br>- Adapte les fiches techniques de production<br>- Supervise la préparation des aliments<br>-Contrôle et effectue le dressage, l'assemblage des plats<br>- Vérifie la qualité des produits | Totale | | |
| **MANAGER ET ANIMER UNE EQUIPE** | - Anime les réunions de pré et post service (briefing et débriefing)<br>- Organise le travail de l'équipe<br>- Vient en soutien à l'équipe en salle<br>- Planifie et gère les effectifs par rapport à l'activité<br>- Recrute le personnel et le forme<br>- Recueil des besoins en formation<br>- Identifie des dysfonctionnements et met en place des actions correctives | Totale | | |
| **ASSURE LE SUIVI FINANCIER** | - Contribue à l'élaboration du budget<br>- Participe aux achats<br>- Participe à la facturation | Totale | | |
| **APPROVISIONNER LES STOCKS** | -Réalise l'inventaire<br>-Liste les produits et denrées nécessaires à la réalisation des plats<br>-Sélectionne les fournisseurs / prestataires<br>-Passe les commandes auprès des fournisseurs<br>-Réceptionne les commandes<br>-Organise le stockage des denrées | Totale | | |
| **RESPECTER LES REGLES QHSE** | - Maîtrise les principes HACCP<br>- Respecte les règles sanitaires<br>- Nettoie et désinfecte régulièrement les ustensiles et son environnement de travail | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir élaborer des préparations culinaires | Expertise | | |
| Technique | Savoir sélectionner des produits et élaborer des menus | Expertise | | |
| Technique | Savoir rédiger les fiches techniques des préparations | Expertise | | |
| Technique | Savoir chiffrer le prix de revient alimentaire | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Expertise | | |
| Technique | Connaître les principes de conservation et de conditionnement des aliments | Expertise | | |
| Technique | Connaitre et maîtriser les techniques d'inventaire | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Expertise | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et respecter les régles d'hygiène et de sécurité alimentaire | Expertise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir organiser la zone de stockage | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir planifier et contrôler la quantité et la qualité de la production | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | CAP/BEP ou Bac pro hotellerie restauration | |
| **Expérience professionnelle** | 3 ans | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Management d'une brigade | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler dans un environnement bruyant
Capacité à travailler en intérieur
Résistance physique
Capacité de mémorisation

| 57 | Responsable de production (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port de la tenue de travail : pantalon, veste, tablier, coiffe, masque, gants |
| Charge | Produits alimentaires, ustensiles de cuisine, plats |
| Conditions de travail | Travail debout en permanence, contraintes thermiques, circulation dans des espaces parfois exigus, travail sous pression de temps au moment des coups de feu, environnement bruyant, manipulation d'ustensiles potentiellement dangereux (couteaux, mixeurs, plaques de cuisson, friteuses,...) |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Respecter des délais
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Savoir déléguer
Avoir la capacité de gérer la complexité des rapports humains
Etre capable d'écoute et de communication

| 58 | Assembleur monteur en systèmes mécanisés (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Assembleur monteur en systèmes mécanisés | Métier : | Sous traitance industrielle | Code Rome : | H2909 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'assembleur monteur réalise des opérations de montage d'éléments, pièces et composants d'ensembles mécaniques au moyen d'outils et de machines. | | | | |
| Contacts | | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Préparer l'opération de montage-assemblage | -Vérifie, positionne et fixe les pièces et les éléments de l'assemblage (bâtis, grappes, gabarits, structures, ...)<br>-Alimente l'équipement mécanisé et surveille l'assemblage et le montage mécanique des pièces et des éléments | Totale | | |
| Réaliser l'opération de montage-assemblage | -Vérifie le montage/assemblage (aspect, parallélisme, jeu, maintien, fonctionnement, ...) et procède aux ajustements, retouches<br>-Réalise un montage/assemblage manuel de précision (petite chaudronnerie, micro-mécanique, optique, ...)<br>-Procède aux réglages (paramétrage, réinitialisation, ...) d'un équipement de production automatisée<br>-Effectue une opération manuelle d'usinage ou de finition de pièces (perçage, arasage, ébavurage, ponçage, ...)<br>-Injecte un matériau (mousse, isolant, résine, colle, ...) lors du montage/assemblage<br>-Procède à des opérations de câblage électrique<br>-Effectue des opérations de protection (masquage, emballage, ...) et d'expédition de pièces | Totale | | |
| Contrôler la qualité | -Contrôle la qualité, repère par marquage et isole les non-conformités<br>-Renseigne les supports qualité et de suivi de production/réalisation (incidents, interventions, ...) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Compréhension et application de consignes données | Maîtrise | | |
| Social | Acceptation de consignes données | Maîtrise | | |
| Social | Règles de sécurité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Capacité à tenir des délais/objectifs de cadence | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Capacité à faire remonter les évolutions liées à la configuration du site et aux prestations demandées par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Capacité orale et écrite à décrire une situation | Maîtrise | | |
| Technique | Capacité à identifier les problèmes et à en faire part | Maîtrise | | |
| Technique | Normes qualité | Maîtrise | | |
| Technique | Eléments de base en mécanique générale | Maîtrise | | |
| Technique | Lecture de documents techniques | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'outillage électroportatifs (scie électrique, ponceuse, ...) | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'outils de mesure dimensionnelle | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'appareil optique | Maîtrise | | |
| Technique | Techniques d'emballage et de conditionnement | Maîtrise | | |
| | | | | |
| | | | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | CAP/BEP en mécanique ou travail des métaux. | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

| 58 | Assembleur monteur en systèmes mécanisés (2/2) |
|---|---|

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Utilise un engin nécessitant une habilitation : CACES R 389-1 (Transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol), CACES R 389-3 (Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6000 kg), CACES R 318 (ponts roulants)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charges | Port de charges lourdes |
| Conditions de travail | |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

# 59 Conducteur d'équipements d'usinage

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Conducteur d'équipements d'usinage | **Métier :** | **Sous traitance industrielle** | **Code Rome :** | H2903 |
| **Mission** | Le conducteur d'équipement d'usinage usine et produit des pièces par enlèvement de matières jusqu'à l'obtention de formes et dimensions définies (plane, cylindrique, ...), à l'unité ou en série, au moyen de machines conventionnelles, à commandes numériques et/ou de centres d'usinages. | | | | |
| **Contacts** | Client, chef d'équipe, agent de maintenance, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| **Prépare l'opération d'usinage** | -Monte et règle les outils de coupe, le positionnement et le maintien de la pièce et les paramètres d'usinage (vitesse, avance, passe, lubrification, ...)<br>-Met en service (pré-série, série) et surveille le déroulement de l'usinage | **Totale** | | |
| **Réaliser des opérations d'usinage** | -Réalise des opérations d'usinage : affûtage, ajustage, alésage, brochage, décolletage, étincelage (électroérosion), fraisage, mortaisage, rabotage, rectification, rodage, taillage ou tournage<br>-Intervient sur des matériaux : métaux ferreux (fonte, acier, ...), métaux non ferreux, plastiques, composites, céramique ou minéraux<br>-Effectue la mise au point, la modification d'un programme d'usinage ou réaliser un programme de base (conversion de plan, référentiel pièce, ...)<br>-Elabore ou modifie des gammes d'usinage, de contrôle, des plans de conception<br>-Adapte des outillages de maintien, de serrage et de porte-pièces<br>-Modifie ou affûter des outils de coupe, lames, ...<br>-Identifie les dysfonctionnements des équipements et applique les mesures correctives | **Totale** | | |
| **Contrôler et suivre la production** | -Contrôle les pièces produites<br>-Identifie les dysfonctionnements des équipements et applique les mesures correctives<br>-Renseigne les supports qualité et de suivi de production/réalisation (incidents, interventions, ...)<br>-Effectue la maintenance préventive/curative de premier niveau des équipements | **Totale** | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Application | | |
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des machines à commandes numériques | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser des logiciels de Fabrication Assistée par Ordinateur -FAO- | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en mécanique générale | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la mécanique de machine automatisée | Application | | |
| Technique | Contrôler à chaque étape du processus la qualité et la conformité de la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir diagnostiquer une panne | Application | | |
| Technique | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | CAP/BEP à Bac (Bac professionnel, technologique, ...) en productique | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

CACES (exemples d'équipements : CACES R 318 (ponts roulants), CACES R 389-1 (Transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol), CACES R 389-3 (Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6000 kg)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port des équipements de sécurité (chaussures de sécurité, gants…) |
| **Charges** | Port de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Horaires décalés possibles |
| **Bureautique** | |

| 59 | Conducteur d'équipements d'usinage |
|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 60 | Régleur sur machines industrielles (1/2) |
| --- | --- |

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Régleur sur machines industrielles | Métier : | Sous traitance industrielle | Code Rome : | H2912 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mission | Le régleur sur machine industrielle réalise les réglages des équipements de production, machines (conventionnelles, numériques, ...) jusqu'à l'obtention de formes, dimensions, tolérances et cadences définies à l'unité ou en série. | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Préparer et régler les machines | -Monte/démonte les outillages (outils, moules, porte-pièces, ...) et en effectue la mise au point<br>-Saisit les données de programmation ou règle manuellement les paramètres (vitesse, avance, butée, ...)<br>-Met en fonctionnement l'équipement et procède aux tests et essais (calibration, pré-fabrication, ...) | Totale | | |
| Superviser la fabrication | -Contrôle la fabrication, identifie les écarts (non-conformité, flux, ...) et ajuste les réglages<br>-Renseigne les supports de suivi d'intervention et transmet les informations au service concerné<br>-Apporte un appui technique aux services production, qualité, maintenance, ...<br>-Réalise des interventions nécessitant une habilitation<br>-Réalise ou modifie un programme de fabrication, de déplacements, de trajectoire d'outils (codage, décodage) | Totale | | |
| Contrôler et entretenir les équipements | -Effectue la maintenance préventive/curative de premier niveau des équipements<br>-Surveille l'usure et remet en état les outillages, outils, organes, ensembles, systèmes mécaniques<br>-Procède à la mise en service de nouveaux équipements | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Social | Compréhension et application de consignes données | Maîtrise | | |
| Social | Acceptation de consignes données | Maîtrise | | |
| Social | Règles de sécurité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Capacité à tenir des délais/objectifs de cadence | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Capacité à faire remonter les évolutions liées à la configuration du site et aux prestations demandées par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Capacité orale et écrite à décrire une situation | Maîtrise | | |
| Technique | Capacité à identifier les problèmes et à en faire part | Maîtrise | | |
| Technique | Electromécanique | Maîtrise | | |
| Technique | Eléments de base en électricité | Maîtrise | | |
| Technique | Eléments de base en électronique | Maîtrise | | |
| Technique | Eléments de base en pneumatique | Maîtrise | | |
| Technique | Eléments de base en hydraulique | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation de logiciels -FAO-GMAO-GPAO- | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'appareils de métrologie | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'instruments de mesure tridimensionnelle | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation d'outillage électroportatif (scie électrique, ponceuse, ...) | Maîtrise | | |
| Technique | Techniques d'usinage | Maîtrise | | |
| Technique | Procédés de formage | Maîtrise | | |
| Technique | Procédés de façonnage | Maîtrise | | |
| Technique | Procédés de découpage | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation de machines à commandes numériques | Maîtrise | | |
| Technique | Langage de programmation de Commande Numérique -CN- | Maîtrise | | |
| Technique | Utilisation de logiciels de Conception de Fabrication Assistée par Ordinateur -CFAO-Affûtage | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
| --- | --- | --- | --- |
| **Formation initiale** | | CAP/BEP en mécanique, productique, électrotechnique ou maintenance industrielle | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

- CACES R 318 (ponts roulants)
- CACES R 389-1 (Transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol)
- CACES R 389-3 (Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6000 kg)
- Habilitation électrique, travaux hors tension (B0, B0V, B1 B1V, H0, ...)
- Habilitation électrique, travaux sous tension (B1T, BN, BR, H1T, ...)

| 60 | Régleur sur machines industrielles (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charges | Port de charges lourdes |
| Conditions de travail | |
| Bureautique | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

| 61 | Adjoint au chef d'équipe paysagiste (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Adjoint au chef d'équipe paysagiste | Métier : | Travaux Paysagers | Code Rome : | A1203 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'adjoint au chef d'équipe réalise des opérations techniques de création, d'aménagement et d'entretien d'espaces verts, de parcs et jardins.<br>Il assiste sur le terrain le chef d'équipe paysagiste. Il est en mesure de le remplacer briévement / temporairement durant son absence | | | | |
| Contacts | Direction, conducteur de travaux paysagers, chef d'équipe paysagiste, ouvrier paysagiste, élagueur, maçon du paysage, paysagiste d'intérieur, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISER ET SUPERVISER LES TRAVAUX DE SON EQUIPE | - Gère son planning d'intervention et celui de son équipe<br>- Répartit les tâches et transmet les consignes du chef d'équipe paysagiste pour leur réalisation<br>- Encadre l'activité des ouvriers paysagistes en cas d'absence du chef d'équipe ou lorsque l'équipe est répartie sur plusieurs secteurs<br>- Interprète les plans et les documents d'exécution dans le respect des règles de sécurité<br>- Contrôle les fournitures, la qualité des végétaux et transmet les besoins en approvisionnement du chantier<br>- Fait appliquer et respecter les règles et consignes de sécurité liées à l'utilisation de produits phystosanitaires et de matériels dangereux<br>- Veille à ce que son équipe porte et utilise les équipements de protection individuelle et collective | Partagé | | |
| CRÉER DES ESPACES PAYSAGERS | - Porte les équipements de protection individuelle (EPI)<br>- Prépare les sols<br>- Réalise des travaux d'engazonnement, de plantations des végétaux<br>- Réalise des travaux de décoration : enrochement, plages de galets<br>- Réalise des travaux de maçonnerie paysagère : dallages, pas japonnais, escaliers, murets...<br>- Réalise des systèmes d'arrosage automatique.<br>- Pose des clôtures | Partagé | | |
| ENTRETENIR DES ESPACES PAYSAGERS | - Porte les équipements de protection individuelle (EPI)<br>- Entretient les espaces verts, les jardins, les terrases : ramassage des feuilles, tonte du gazon, désherbage et binage des massifs, taille des végétaux, préparation de sols, béchage et béquillage, arrosage, mise en place d'engrais, décapage de la mousse, débroussaillage…<br>- Réalise des systèmes d'arrosage automatique<br>- Règle et répare si besoin le système d'arrosage automatique<br>- Elague (< 3m) et abat des végétaux | Partagé | | |
| ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE DE SES MISSIONS | - Réalise les relevés d'heures, pointages<br>- Etablit quotidiennement les rapports (fiches d'état d'un chantier,..)<br>- Gère les fiches de réception des travaux<br>- Gère les fiches d'intervention auprès des clients (suivi de chantier)<br>- Remplit / complète les documents analytiques du chantier<br>- Donne les éléments nécessaires à la facturation | Partagé | | |
| ASSURER LA GESTION PRATIQUE DU CHANTIER | - S'assure de l'approvisionnement des plantes et autres matériaux nécessaires à la réalisation d'ouvrages<br>- Récupère les végétaux et matériaux nécessaires à la réalisation d'ouvrages<br>- Vérifie et réceptionne les commandes<br>- Vérifie les quantités et la qualité des végétaux réceptionnés<br>- Signe le bon de livraison<br>- Assure le suivi et le bon fonctionnement du matériel mis à sa disposition (petites réparations mécaniques)<br>- S'assure de l'approvisionnement en hydrocarbures | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et reconnaître les principaux végétaux | Maîtrise | | | |
| Technique | Connaître les techniques de création d'espaces verts | Maîtrise | | | |
| Technique | Connaître les techniques d'entretien des espaces verts et des végétaux | Maîtrise | | | |
| Technique | Connaître les techniques d'aménagement des espaces verts | Maîtrise | | | |
| Technique | Savoir réaliser des éléments de maçonnerie paysagère | Maîtrise | | | |
| Technique | Connaître les techniques du paysagisme d'intérieur | Maîtrise | | | |
| Technique | Connaître les techniques d'élagage | Maîtrise | | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Application | | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Application | | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Application | | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Application | | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Application | | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement d'un chantier | Application | | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Application | | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier | Application | | | |

| 61 | Adjoint au chef d'équipe paysagiste (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Sans formation et tendre vers :<br>- CAP* Agricole option Travaux paysagers avec expérience / ou équivalent / ou niveau<br>- BEP* Agricole avec expérience / ou équivalent / ou niveau<br>- BAC pro* espaces verts / aménagement paysager avec expérience<br>* tout autre diplôme est accepté<br><br>Certificat Individuel Professionnel "Utilisation de produits phytosanitaires | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit
CACES (exemples d'équipements : CACES 1, nacelle 3 et 5...)
Permis (B / EB / C)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux *(tondeuse, tronçonneuse, pulvérisateur…)*<br>Port des équipements de protection individuelle *(casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…* ) et collective *(signalisation de la zone d'intervention)* |
| **Charges** | Possibilité de port de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, temps de travail variable (selon les saisons et les besoins des clients), travail en extérieur, déplacements fréquents in-situ / ex-situ |
| **Bureautique** | Travail occasionnel sur écran d'ordinateur avec clavier notamment pour compléter des tableaux de suivi déjà existants (sous format word ou excel) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Savoir déléguer
Etre reactif
Etre polyvalent

| 62 | Chef d'équipe paysagiste (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Chef d'équipe paysagiste | Métier : | Travaux Paysagers | Code Rome : | A1203 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le chef d'équipe paysagiste encadre les ouvriers paysagistes et participe à la réalisation des opérations techniques de création, d'aménagement et d'entretien d'espaces verts, de parcs et jardins. Il peut participer à l'élaboration du devis ou du contrat | | | | |
| Contacts | Direction, conducteur de travaux paysagers, adjoint au chef d'équipe paysagiste, ouvrier paysagiste, élagueur, maçon du paysage, paysagiste d'intérieur, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISER ET SURPERVISER LES TRAVAUX DE SON EQUIPE | - Répartit les tâches et donne ses consignes pour leur réalisation<br>- Interprète les plans et les documents d'exécution dans le respect des règles de sécurité<br>- Contrôle les fournitures, la qualité des végétaux et transmet les besoins en approvisionnement du chantier<br>- Fait appliquer et respecter les règles et consignes de sécurité liées à l'utilisation de produits phystosanitaires et de matériels dangereux<br>- Veille à ce que son équipe porte et utilise les équipements de protection individuelle et collective | Partagé | | |
| CRÉER DES ESPACES PAYSAGERS | - Prépare les sols<br>- Réalise des travaux d'engazonnement, de plantations des végétaux<br>- Réalise des travaux de décoration : enrochement, plages de galets<br>- Réalise des travaux de maçonnerie paysagère : dallages, pas japonnais, escaliers, murets...<br>- Réalise des systèmes d'arrosage automatique.<br>- Pose des clôtures | Partagé | | |
| ENTRETENIR DES ESPACES PAYSAGERS | - Entretient les espaces verts, les jardins, les terrasses : ramassage des feuilles, tonte du gazon, désherbage et binage des massifs, taille des végétaux, préparation des sols, béchage et béquillage, arrosage, mise en place d'engrais, décapage de la mousse, débroussaillage…<br>- Règle et répare si besoin le système d'arrosage automatique<br>- Elague (< 3m) et abat des végétaux | Partagé | | |
| ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE DE SES MISSIONS | - Gère son planning d'intervention et celui de son équipe<br>- Réalise les relevés d'heures, pointages<br>- Etablit quotidiennement les rapports (fiches d'état d'un chantier,..)<br>- Gère les fiches de réception des travaux<br>- Gère les fiches d'intervention auprès des clients (suvi de chantier)<br>- Remplit / complète les documents analytiques du chantier<br>- Donne les éléments nécessaires à la facturation | Partagé | | |
| ASSURER LA GESTION PRATIQUE DE L'ACTIVITE | - S'assure de l'approvisionnement des plantes et autres matériaux nécessaires à la réalisation d'ouvrages<br>- Récupère les végétaux et matériaux nécessaires à la réalisation d'ouvrages<br>- Vérifie et réceptionne les commandes<br>- Vérifie les quantités et la qualité des végétaux réceptionnés<br>- Signe le bon de livraison<br>- Assure le suivi et le bon fonctionnement du matériel mis à sa disposition (petites réparations mécaniques)<br>- S'assure de l'approvisionnement en hydrocarbures | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et reconnaître les principaux végétaux | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les techniques de création d'espaces verts | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les techniques d'entretien des espaces verts et des végétaux | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les techniques d'aménagement des espaces verts | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir réaliser des éléments de maçonnerie paysagère | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les techniques du paysagisme d'intérieur | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les techniques d'élagage | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Maîtrise | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier | Maîtrise | | |

| 62 | Chef d'équipe paysagiste (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | - CAP* Agricole option Travaux paysagers avec expérience / ou équivalent / ou niveau<br>- BEP* Agricole avec expérience / ou équivalent / ou niveau<br>- BAC pro* espaces verts / aménagement paysager avec expérience<br>- BTSA* Aménagement paysager<br>** tout autre diplôme est accepté*<br><br>*Certificat Individuel Professionnel "Utilisation de produits phytosanitaires en espaces verts* | |
| **Expérience professionnelle** | | - BEP / CAP avec minimum 5 ans d'expérience<br>- Bac pro ou BTS avec minimum 2 ans d'expérience | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit
CACES (exemples d'équipements : CACES 1, nacelle 3 et 5...)
Permis (B / EB / C)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux *(tondeuse, tronçonneuse, pulvérisateur…)*<br>Port des équipements de protection individuelle *(casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…)* et collective *(signalisation de la zone d'intervention)* |
| **Charges** | Possibilité de port de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, temps de travail variable *(selon les saisons et les besoins des clients)* , travail en extérieur, déplacements fréquents in-situ / ex-situ |
| **Bureautique** | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de base de word et excel |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition dans son champ d'action et son domaine de compétences
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Savoir déléguer
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Respecter les délais
Savoir s'adapter

# 63 Conducteur de travaux paysagers / Responsable de service (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Conducteur de travaux paysagers / Responsable de service | Métier : | Travaux Paysagers | Code Rome : | F1201 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le conducteur de travaux paysagers organise et supervise les chantiers. Il encadre les chefs d'équipe et ouvriers paysagistes dans la réalisation des opérations techniques de création, d'aménagement et d'entretien d'espaces verts, de parcs et jardins | | | | |
| Contacts | Direction, chef d'équipe paysagiste, adjoint au chef d'équipe paysagiste, ouvrier paysagiste, élagueur, maçon du paysage, paysagistes d'intérieur, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISER LES TRAVAUX DE SON EQUIPE | - Construit le planning des travaux<br>- Répartit les tâches et donne ses consignes au chef de chantier ou au chef d'équipe<br>- Dirige et coordonne l'activité des chefs de chantier ou des chefs d'équipe | Totale | | |
| SUPERVISER LES TRAVAUX DE SON EQUIPE | - Effectue l'ouverture des chantiers<br>- Prévoit les commandes auprès des fournisseurs (végétaux, constructions paysagères)<br>- Assure les relations avec les fournisseurs<br>- S'assure du bon déroulement du chantier (respect des délais, de la qualité, de la sécurité)<br>- Réceptionne les chantiers en fin de travaux<br>- Intervient pour régler les éventuelles difficultés | Partagé | | |
| ASSURER LA DEMARCHE COMMERCIALE | - Recherche de nouveaux clients<br>- Fidélise et suit son portefeuille clients<br>- Est force de propositions dans le cadre des créations et des entretiens (devis, contrats, idées de créations…)<br>- Répond à toutes les sollicitations, y compris aux appels d'offres<br>- Soutient ses projets de créations et soutenance d'appels d'offres | Totale | | |
| ASSURER LA GESTION TECHNICO-COMMERCIALE DES CHANTIERS | - Prépare les éléments de facturation et les transmet au service administratif<br>- Analyse les données fournies par le chef de chantier ou le chef d'équipe (bilan de chantier comprenant les dates d'intervention, les produits utilisés, les heures effectuées par type de tâche…)<br>- Dresse une synthèse des données recueillies<br>- Réalise le service après-vente auprès des clients<br>- Apporte des conseils sur le choix et l'entretien des végétaux | Totale | | |
| REALISER DES ETUDES DE CREATION OU D'AMENAGEMENT | - Contribue à la réalisation des études (plan d'arrosage, de plantations…)<br>- Interprête les plans et les documents d'exécution dans le respect des règles de sécurité<br>- Réalise les métrés, les projets (plans et chiffrages) | Totale | | |
| ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL | - Assure le suivi des ressources humaines : gestion du tableau de présence, des congés, des absences, des RTT<br>- Participe au choix et réalise le suivi des formations en adéquation avec sa Directiion<br>- Organise et anime des réunions de service<br>- Rend compte auprès de la Direction des résultats du service<br>- Intervient dans l'investissemennt des matériels<br>- Est partie prenante de la démarche qualité de l'entreprise et autres certifications plus spécifiques (produits phytosanitaires...)<br>- En lien avec la Direction, fiixe les objectifs de développement | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître les techniques de création d'espaces verts | Expertise | | |
| Technique | Connaître les techniques d'aménagement des espaces verts | Expertise | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Expertise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Expertise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Expertise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Application | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir élaborer des projets de travaux paysagers | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Expertise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Expertise | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Savoir reformuler et synthétiser des informations | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement du chantier | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir planifier un chantier | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement d'un chantier | Maîtrise | | |
| Autre | Savoir rédiger des propositions techniques et / ou commerciales | Maîtrise | | |

| 63 | Conducteur de travaux paysagers / Responsable de service (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | - BTS Aménagements paysagers (à minima)<br>- Licence professionnelle Aménagements paysagers<br>- Ingénieur Technique du Paysage<br><br>Certificat Individuel Professionnel "Utilisation de produits phytosanitaires en espaces verts | |
| **Expérience professionnelle** | | - BTS Aménagements paysagers avec minimum 5 ans d'expérience<br>- Licence professionnelle Aménagements paysagers et Ingénieur Technique du Paysage avec 2 ans minimum d'expérience | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit
CACES (exemples d'équipements : CACES 1, nacelle 3 et 5...)
Permis (B / EB / C)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux *(tondeuse, tronçonneuse, pulvérisateur...)*<br>Port des équipements de protection individuelle *(casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité...)* et collective *(signalisation de la zone d'intervention)* |
| **Charges** | Port de charges lourdes possible |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, temps de travail variable *(selon les saisons et les besoins des clients)* , travail en extérieur, déplacements fréquents in-situ / ex-situ |
| **Bureautique** | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes de gestion de plannings |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Respecter des délais
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Savoir déléguer
Avoir la capacité de gérer la complexité des rapports humains
Etre capable d'écoute et de communication

# 64 — Elagueur (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Elagueur | Métier : | Travaux Paysagers | Code Rome : | A1201 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Mission** | L'élagueur réalise les opérations techniques de taille en hauteur, d'abattage ou de soin aux arbres dans les parcs, jardins et le long des voiries | | | | |
| **Contacts** | Direction, conducteur de travaux paysagers, chef d'équipe paysager, adjoint au chef d'équipe paysager, ouvrier paysagiste, maçon du paysage, paysagiste d'intérieur, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISER LES INTERVENTIONS | - Repère l'arbre sur lequel il doit opérer<br>- Apprécie les contraintes : stade de développement et physiologie de l'arbre, état phytosanitaire et mécanique ainsi que l'environnement<br>- Etablit un mode opératoire selon les caractéristiques techniques du chantier, au regard du cahier des charges<br>- Prévoit le matériel et les techniques de grimpe ou de taille | Totale | | |
| TAILLER LES ARBRES | - Repère et sélectionne les branches nécessitant une intervention<br>- Effectue la taille à l'aide de scies ou de tronçonneuses à élaguer<br>- Envisage la taille selon le mode choisi (taille de formation, d'entretien ou sanitaire, d'architecture, d'accompagnement ou de reformation)<br>- Utilise les techniques d'accès les plus appropriées afin d'atteindre la couronne, partie supérieure de l'arbre | Totale | | |
| SOIGNER LES ARBRES | - Nettoie les plaies<br>- Pratique l'abattage si besoin<br>- Met en œuvre des méthodes de consolidation | Totale | | |
| ASSURER LA SECURITE DU CHANTIER | - Met en places les panneaux de signalisation autour du chantier<br>- Porte les équipements de protection individuelle (EPI) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître les techniques d'élagage | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques d'accès et de déplacement dans l'arbre | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les équipements d'accès aux arbres | Application | | |
| Technique | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Savoir détecter les maladies et les défauts des arbres | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Notion | | |
| Technique | Connaître les techniques d'entretien des végétaux | Notion | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | - CAPA Travaux paysagers<br>- Brevet Professionnel Agricole Travaux d'aménagements paysagers, spécialité Travaux de création et d'entretien<br>- Certificat de spécialisation Taille et soins aux arbres | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler en extérieur
Resistance physique
Capacité à travailler en hauteur
Permis (B / EB / C)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux *(tronçonneuse...)*<br>Port des équipements de protection individuelle et collective *(casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité...)* et signalisation de la zone d'intervention |
| **Charges** | Possibilité de post de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Travail en hauteur quotidien, station debout prédominante, temps de travail variable (selon les saisons et les besoins des clients), travail en extérieur, déplacements fréquents in-situ / ex-situ |
| **Bureautique** | |

| 64 | Elagueur (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de conscience professionnelle
Capacité de coordination des mouvements (manipulation de la tronçonneuse, déplacement dans l'arbre...)
Etre rigoureux
Avoir une bonne présentation
Sens du détail et du travail soigné
Sensibilité à l'environnement, au developpement durable
Sensibilité à l’harmonie des couleurs et des formes

# 65 Maçon du paysage (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Maçon du paysage | Métier : | Travaux Paysagers | Code Rome : | F1703 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le maçon du paysage prépare et réalise les travaux de construction paysagère, parcs et jardins ou des terrains de sport de plein air | | | | |
| Contacts | Direction, conducteur de travaux paysagers, chef d'équipe paysagiste, adjoint au chef d'équipe paysagiste, ouvrier du paysage, élagueur, paysagiste d'intérieur client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PREPARER LES TRAVAUX DE CONSTRUCTIONS PAYSAGERES | - Réalise le terrassement et la transformation de terrains (relevés topographiques, traçages et piquetages de terrain, nivellement…)<br>- Utilise les engins motorisés adéquats (tractopelle…)<br>- Met en place le système de drainage et d'assainissement, le système d'arrosage, les gaines électriques et assure leur signalisation (dans le cadre de travaux de VRD : Voiries, Réseaux et Divers)<br>- Remblaie et met en place les différents types de sols et/ou de revêtements terre végétale, sols stabilisés ou synthétiques…) | Totale | | |
| REALISER DES TRAVAUX DE CONSTRUCTIONS PAYSAGERES | - Construit les murets et les escaliers paysagers, les allées de circulation en dalles, pavés, pierre et en béton désactivé<br>- Met en place les bassins, cascades et pièces d'eau<br>- Pose des constructions modulables associées (pergolas, claustras, caillebotis, clôtures…)<br>- Met en place les pièces d'éclairages et systèmes électriques liés aux constructions paysagères | Totale | | |
| ASSURER LE REPORTING | - Elaboration de fiches ou rapports de chantiers<br>- Participation au bilan technico-économique<br>- Apporte des conseils et des réponses aux clients à leur demande | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître les techniques de maçonnerie paysagère | Application | | |
| Technique | Savoir réaliser des éléments de maçonnerie paysagère | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques de création d'espaces verts | Notion | | |
| Technique | Savoir relever des informations topographiques | Application | | |
| Technique | Savoir interpréter un plan | Application | | |
| Technique | Savoir apprécier et adapter les proportions en fonction du terrain | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Application | | |
| Technique | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Notion | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | - CAPA Travaux paysagers<br>- Certificat de qualification professionnelle Construction d'ouvrages paysagers<br>- BAC PRO Aménagements paysagers<br>- Certificat de spécialisation Constructions paysagères | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

| 65 | Maçon du paysage (2/2) | |
|---|---|---|

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur
Permis (B / EB / C)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux *(tronçonneuse...)*<br>Port des équipements de protection individuelle et collective *(casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité...)* et signalisation de la zone d'intervention |
| **Charges** | Possibilité de port de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, temps de travail variable *(selon les saisons et les besoins des clients),* travail en extérieur, déplacements fréquents in-situ / ex-situ |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation
Sens du détail et du travail soigné
Sensibilité à l'environnement, au developpement durable

| 66 | Ouvrier paysagiste (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Ouvrier paysagiste | Métier : | Travaux Paysagers | Code Rome : | A1203 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'ouvrier paysagiste réalise la création, l'aménagement et l'entretien des espaces verts, parcs et jardins selon les règles de l'art, de sécurité et de règlementation environnementale | | | | |
| Contacts | Direction, conducteur de travaux paysagers, chef d'équipe paysagiste, adjoint au chef d'équipe paysagiste, élagueur, maçon du paysage, paysagiste d'intérieur, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| CRÉER DES ESPACES PAYSAGERS | - Prépare les sols (terrassement, drainage, bêchage, désherbage)<br>- Réalise des travaux d'engazonnement en utilisant les méthodes adaptées à la topographie du sol et en respectant les équipements déjà implantés (arrosage automatique...)<br>- Réalise des travaux de semis, de plantations des végétaux<br>- Réalise et met en place des solutions de meulching : bâches naturelles ou de synthèse, écorces de pin, minéraux, grillages...<br>- Réalise des travaux de décoration : enrochement, plages de galets, plaquettes d'écorces...<br>- Réalise des travaux de maçonnerie paysagère : dallages, pas japonnais, escaliers, murets, éléments de décoration (pergola, chalet...)<br>- Installe des équipements (arrosage automatique, éclairage, jeux, mobilier, clôtures…) | Partagé | | |
| ENTRETENIR DES ESPACES PAYSAGERS | - Entretient les espaces verts, les jardins, les terrases : ramassage des feuilles, taille des végétaux, préparation de sols, béchage et béquillage, arrosage, mise en place d'engrais, décapage de la mousse, débroussaillage…<br>- Entretient les gazons selon les consignes (tonte, aération, présence de motifs, hauteur de coupe…)<br>- Entretient les massifs extérieurs ou décors d'intérieur (aération du sol, traitement, remplacement de plantes…)<br>- Régule la croissance des plantes en apportant les éléments nécessaires (eau, engrais, traitements phytosanitaires)<br>- Règle et répare si besoin le système d'arrosage automatique<br>- Taille les arbres, arbustes et haies... (taille ornementale, de floraison, de formation) | Partagé | | |
| UTILISER DES PRODUITS PHYTOSANITAIRES | - Identifie les produits<br>- Dose et répand les produits en respectant strictement les modes d'emploi<br>- Récupère les produits non utilisés | Partagé | | |
| UTILISER ET ENTRETENIR LES EQUIPEMENTS | - Sélectionne, prépare et vérifie le bon fonctionnement des matériels à utiliser, en respectant les règles d'emploi et de sécurité<br>- Assure l'entretien des outils et engins<br>- Effectue la maintenance préventive/curative de premier niveau des équipements (nettoyage et affûtage de chaînes de tronçonneuses, de lames de tondeuses..., nettoyage ou changement de bougies, filtres à air..., vérification des niveaux d'huile et points de graissage...) | Partagé | | |
| ASSURER LE REPORTING | - Rend compte de ses activités<br>- Alerte éventuellement sur les difficultés rencontrées | Partagé | | |
| ASSURER LA SECURITE DU CHANTIER | - Met en places les panneaux de signalisation autour du chantier<br>- Porte les équipements de protection individuelle (EPI) | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et reconnaître les principaux végétaux | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques de création d'espaces verts | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques d'entretien des espaces verts et des végétaux | Application | | |
| Technique | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques d'aménagement des espaces verts | Application | | |
| Technique | Savoir réaliser des éléments de maçonnerie paysagère | Notion | | |
| Technique | Connaître les techniques du paysagisme d'intérieur | Notion | | |
| Technique | Connaître les techniques d'élagage | Notion | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Notion | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

| 66 | Ouvrier paysagiste (2/2) | |
|---|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | -Sans formation et tendre vers :<br>- CAPA* Travaux paysagers<br>- BEPA* Travaux des aménagements paysagers<br>- BAC pro* horticole ou Travaux paysagers<br>**tout autre diplôme est accepté*<br>*CACES ou attestation de conduite (exemples d'équipements : CACES 1, nacelle 3 et 5, permis B et EB )*<br>*Certification pour l'utilisation et l'appliquation de produits phytosanitaires (Certificat Individuel Professionnel "Utilisation de produits phytosanitaires en espaces verts")* | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Résistance physique
Capacité à travailler en extérieur
Permis (B / EB / C)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux (tondeuse, tronçonneuse, pulvérisateur…)<br>Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…) et collective (signalisation de la zone d'intervention) |
| **Charges** | Port de charges lourdes possible |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, temps de travail variable (selon les saisons et les besoins des clients), travail en extérieur, déplacements fréquents in situ / ex situ |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Avoir le sens du travail en équipe
Faire preuve de conscience professionnelle
Capacité de coordination des mouvements (manipulation des engins de tonte...)
Etre rigoureux
Etre polyvalent
Avoir une bonne présentation
Sens du détail et du travail soigné
Sensibilité à l'environnement, au developpement durable

| 67 | Paysagiste d'intérieur (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Paysagiste d'intérieur | Métier : | Travaux Paysagers | Code Rome : | A1203 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le paysagiste d'intérieur assure l'entretien des végétaux d'intérieur et réalise la décoration paysagère d'espaces intérieurs (bureaux, atriums, espaces d'accueil…d'entreprises, d'hôtels, restaurants, hôpitaux….) | | | | |
| Contacts | Direction, conducteur de travaux paysagers, chef d'équipe paysager, adjoint au chef d'équipe paysager, ouvrier paysagiste, élagueur, maçon du paysage, client | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| CRÉER DES ESPACES PAYSAGERS | - Prépare les sols (amendement, rajout de substrat)<br>- Mise en place d'un système d'hydroculture ou autre<br>- Réalise des travaux de plantations de végétaux d'intérieur<br>- Réalise et met en place des solutions de décorations : écorces de pin, éléments minéraux type galets, gravier, rocher<br>- Réalise des travaux de maçonnerie paysagère d'intérieur : dallages, pas japonnais, murets, éléments de décoration | Totale | | |
| ENTRETENIR DES ESPACES PAYSAGERS | - Entretient les paysages d'intérieur : taille des végétaux, préparation de sols, arrosage, mise en place d'engrais<br>- Entretient les espaces et décors d'intérieur (aération du sol, traitement, remplacement de plantes…)<br>- Régule la croissance des plantes en apportant les éléments nécessaires (eau, engrais, traitements phytosanitaires)<br>- Installe des équipements (arrosage automatique, éclairage)<br>- Règle et répare si besoin le système d'arrosage automatique<br>- Taille des plantes d'intérieur (taille ornementale, de floraison, de formation)<br>- Elague (< 3m, voire abat) les gros végétaux d'intérieur (si compétence reconnue et attestée) | Totale | | |
| UTILISER DES PRODUITS PHYTOSANITAIRES | - Identifie les produits<br>- Dose et répand les produits en respectant strictement les modes d'emploi<br>- Récupère les produits non utilisés | Totale | | |
| UTILISER ET ENTRETENIR LES EQUIPEMENTS | - Sélectionne, prépare et vérifie le bon fonctionnement des matériels à utiliser, en respectant les règles d'emploi et de sécurité<br>- Assure l'entretien des outils<br>- Effectue la maintenance préventive/curative de premier niveau des équipements (nettoyage et affûtage) | Totale | | |
| ASSURER LE REPORTING | - Rend compte de ses activités<br>- Alerte éventuellement sur les difficultés rencontrées | Totale | | |
| ASSURER LA SECURITE DU CHANTIER | - Met en places les panneaux de signalisation autour du chantier<br>- Porte les équipements de protection individuelle (EPI) | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et reconnaître les principaux végétaux | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques de création de paysages d'intérieur | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques d'aménagement des paysages d'intérieur | Application | | |
| Technique | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Connaître les techniques d'entretien de paysages d'intérieur | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Notion | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer les gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et utiliser les dispositifs de protection collective et individuelle | Application | | |

| 67 | Paysagiste d'intérieur (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Sans formation et tendre vers :<br>- CAPA* Travaux paysagers<br>- BEPA* Travaux des aménagements paysagers<br>- BAC pro* horticole ou Travaux paysagers<br>**tout autre diplôme est accepté*<br><br>*Certificat Individuel Professionnel "Utilisation de produits phytosanitaires en espaces verts"* | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à travailler en intérieur
Permis (B / EB / C)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Utilisation de matériels et/ou produits dangereux *(tronçonneuse, pulvérisateur, sécateur, escabeaux…)*<br>Port des équipements de protection individuelle *(casques, lunettes, vestes renforcées anti-coupe, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…)* et collective *(signalisation de la zone d'intervention)* |
| **Charges** | Possibilité de port de charges lourdes |
| **Conditions de travail** | Station debout prédominante, temps de travail variable *(selon les besoins des clients)* , travail en intérieur, déplacements fréquents in situ / ex situ |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de civisme
Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Etre ponctuel
Etre porteur des valeurs de la stucture
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Faire preuve de conscience professionnelle
Dextérité manuelle (manipulation de petit outillage)
Etre rigoureux
Avoir une bonne présentation
Faire preuve de discrétion et d'intégrité
Sensibilité à l'harmonie des couleurs et des formes
Sens du détail et du travail soigné
Sensibilité à l'environnement, au developpement durable

| 68 | Agent de maintenance (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Agent de maintenance | Métier : | Fonctions transverses | Code Rome : I 1305 |
|---|---|---|---|---|
| Mission | L'agent de maintenance réalise la maintenance corrective et parfois préventive d'appareils, équipements, installations, systèmes à forte composante électronique, à partir de schémas et des plans constructeurs | | | |
| Contacts | Chef d'équipe, opérateur PAO, magasinier, salariés, fabricant de machines , service Achats | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| Effectuer la maintenance corrective | - Intervient rapidement lors d'une panne machine<br>- Identifie la nature de la panne machine<br>- Effectue le 1er et 2e niveau de réparation de la machine (règlages, changement de pièces...)<br>- Contacte le fabricant si besoin pour conseil et / ou intervention<br>- Effectue les tests avant de relancer la machine en production | Totale | | |
| Effectuer la maintenance préventive | - Propose , en fonction de l'analyse des pannes, un plan de maintenance préventive<br>- Chiffre le coût de la maintenance préventive<br>- Propose un planning d'arrêt machines cohérent avec le planning de production<br>- Effectue les règlages et changements de pièces nécessaires<br>- Fait intervenir le fabricant machines si besoin<br>- Effectue les tests avant de relancer la machine en production | Totale | | |
| Assurer le contrôle qualité | - Compléter toutes les documentations liées aux exigences Qualité de l'entreprise<br>- Rédige les fiches d'anomalie et de non-conformité liées aux pannes machines<br>- Conçoit des solutions pour résoudre les problèmes et optimiser la performance des machines | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir faire preuve d'une vigilance de tous les instants | Application | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Application | | |
| Technique | Savoir identifier et gérer des priorités | Application | | |
| Technique | Savoir lire des schémas, des plans | Application | | |
| Technique | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Application | | |
| Technique | Savoir utiliser les outils et modes opératoires appropriés pour le démontage des pièces | Application | | |
| Technique | Savoir respecter les dispositions constructives et normes électriques | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la mécanique générale | Application | | |
| Technique | Connaître les bases de la mécanique de machine automatisée | Application | | |
| Technique | Connaître les bases en électricité | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Application | | |
| Technique | Savoir diagnostiquer une panne | Application | | |
| Technique | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Application | | |
| Technique | Connaître les méthodes d'analyse statistique | Application | | |
| Technique | Connaître les outils et supports d'une démarche qualité | Application | | |
| Autre | Connaître et appliquer des gestes et postures de manutention | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter des consignes de sécurité | Application | | |
| Autre | Connaître et respecter les règles d'hygiène au travail | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Bac pro maintenance<br>BTS maintenance industrielle<br>BTS conception et réalisation de systèmes automatiques (RSA)<br>BTS électrotechnique.<br>DEUST maintenance industrielle des systèmes automatisés.<br>DUT génie industriel et maintenance. | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Habilitations électriques et travaux hors tension
Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer à l'écrit
Anglais technique

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port d'équipements de sécurité (casques, lunettes, gilets, chaussures…) |
| Charges | Selon les machines, port de charges lourdes |
| Conditions de travail | Station debout , environnement bruyant<br>Selon les entreprises, peut travailler en horaires décalés |
| Bureautique | |

| 68 | Agent de maintenance (2/2) |
|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Avoir le sens du travail en équipe
Respecter les délais
Savoir s'organiser
Savoir s'adapter
Sait prendre des initiatives
Savoir se concentrer
Etre réactif

| 69 | Animateur d'équipe (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Animateur d'équipe | Métier : | Fiche transversale |
|---|---|---|---|
| Mission | L'animateur d'équipe est le relais du chef d'équipe auprès des salariés. Il assiste le chef d'équipe dans l'organisation et le suivi du travail au quotidien et le remplace en cas d'absence. | | |
| Contacts | Direction, chef d'équipe, salariés | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISER L'ACTIVITE DE L'EQUIPE | - Assiste le chef d'équipe dans l'organisation du travail et l'élaboration du planning d'intervention<br>- Relaye les instructions du chef d'équipe et s'assure qu'elles sont comprises<br>- Assiste le chef d'équipe dans la gestion et la régulation des imprévus | Totale | | |
| SUPERVISER L'ACTIVITE ET LE TRAVAIL DE SON EQUIPE | - Assure la remontée d'informations auprès du chef d'équipe *(absences, besoins de matériels et matériaux, relations clients...)*<br>- Assure le suivi et le contrôle qualité du travail de l'équipe<br>- Régule les conflits et se rapproche le cas échéant du chef d'équipe<br>- Contrôle l'avancée des tâches en fonction des objectifs définis | Totale | | |
| ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE DE SES MISSIONS | -Réalise les relevés d'heures, pointages<br>-Contribue à l'élaboration des rapports de suivi de l'activité<br>-Fournit les éléments nécessaires à la facturation | Partagé | | |
| ASSURER LA GESTION PRATIQUE DE L'ACTIVITE | -Réalise l'inventaire et le suivi des stocks<br>-Vérifie et réceptionne les commandes<br>-Contrôle l'état des équipements et matériels<br>-S'assure de la bonne utilisation des équipements et matériels<br>-Participe à la planification des opérations de maintenance<br>-Met en oeuvre les actions de dépannage et de maintenance curative | Partagé | | |
| INTEGRER ET PROFESSIONNALISER LES SALARIES | - Assiste le chef d'équipe dans l'accueil des nouveaux collaborateurs<br>- Met en place le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs<br>- Accompagne les salariés dans la maîtrise de leur poste et leur montée en compétences<br>- Accompagne les salariés dans leur évolution au sein de l'équipe ou de l'entreprise<br>- Participe avec le chef d'équipe à l'identification des besoins de formation | Partagé | | |
| DEPLOYER LA DEMARCHE QHSE | - Explique et diffuse les consignes définies par la direction<br>- S'assure du respect des consignes par son équipe<br>- Propose en concertation avec son équipe toute évolution des règles pouvant améliorer les conditions de sécurité | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Notion | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Application | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Application | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Application | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Application | | |
| Social | Savoir intégrer un nouveau collaborateur | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de l'activité au client | Application | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement de l'activité | Application | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Application | | |
| Organisationnel | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit (mails, rapports, reportings...)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle *(casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…)* et collective |
| Charge | |
| Conditions de travail | Possibilité d'horaires décalés, de déplacements sur sites |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, gestion de stocks…) |

| 69 | Animateur d'équipe (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Savoir déléguer
Etre reactif
Etre polyvalent

| 70 | Assistant(e) commercial(e) (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Assistant(e) commercial(e) | Métier : | Fiche transversale | Code Rome : | D1401 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Il assure le suivi des clients et de leurs commandes à distance, en collaboration avec les commerciaux et la direction commerciale. C'est lui qui assure les ventes : devis, factures, informations sur les coûts et délais. Il est l'interface entre le client, la société et les commerciaux terrain. | | | | |
| Contacts | Directeur(trice) commercial(e), commercial(e), salariés, clients et prospects | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| EFFECTUER LE SUIVI ADMINISTRATIF | - Etablit les devis et transmet les données sur les modalités techniques et commerciales (planning, prix, paiement, ...) aux clients, commerciaux terrain, ...<br>- Met à jour la base de données clients et la liste des produits vendus par l'entreprise (mise à jour des tarifs, intégration de nouveaux produits dans la gamme, etc.).<br>- Actualise les tableaux de statistiques de vente<br>- Réceptionne les appels téléphoniques et renseigne les clients selon leur demande (suivi de commande, informations, ...) | Partagé | | |
| GERER LES COMMANDES | - Informe les clients sur les prix, livraisons, qualité, délais, nouveaux produits…<br>- Enregistre les commandes et vérifie les conditions de réalisation (délais de livraison, mode de conditionnement, ...)<br>- Suit les éléments de paiement des commandes<br>- Effectue le suivi de la clientèle ou des fournisseurs et propose des solutions en cas de dysfonctionnements (livraison, garantie, règlement, ...) | Totale | | |
| EFFECTUER DES OPERATIONS COMMERCIALES | - Rédige des courriers clients<br>- Représente parfois son entreprise dans des foires ou des salons<br>- Doit être capable de présenter à un client, au téléphone, l'activité de la société et les services dont celui-ci peut bénéficier<br>- Prépare les offres commerciales pour les clients | Partagé | | |
| EFFECTUER UN TRAVAIL DE TERRAIN | - Assure le suivi des déplacements des commerciaux et de leurs opérations de terrain (démarchage, animation, distribution de publicités sur les lieux de vente)<br>- Assiste aux réunions et aide à leur préparation<br>- Est présent parfois sur le terrain | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître la règlementation relative aux produits et / ou services vendus par l'EA | Application | | |
| Technique | Connaîltre les éléments de base en droit commercial | Notion | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Application | | |
| Technique | Savoir orienter le client vers la personne / le service adapté | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir rédiger des propositions techniques et / ou commerciales | Application | | |
| Organisationnel | Savoir rendre compte de l'activité au client | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier et gérer des priorités | Application | | |
| Informatique | Connaitre et utiliser les outils de traitement de texte et les logiciels Word, Excel et PowerPoint | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | Quelques déplacements sur le terrain peuvent être à prévoir. Utilisation fréquente du téléphone |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de Word, Excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, logiciel de suivi commercial et de facturation…) |

| 70 | Assistant(e) commercial(e) (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve d'aisance relationnelle
Etre force de propositions
Savoir coopérer et partager le travail avec les collègues
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Faire preuve de diplomatie
Respecter les délais

# 71 Assistant(e) de direction

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nom de la fonction** | Assistant(e) de direction | **Métier :** | **Fiche transversale** | **Code Rome :** | M1604 |
| **Mission** | L'assistant de direction aide le directeur de service ou le directeur général en le déchargeant de toutes les tâches administratives. Il gère l'agenda , organise les rendez vous et déplacements, et joue un rôle d'interface auprès des divers interlocuteurs de son employeur. | | | | |
| **Contacts** | Directeur(trice), salariés, clients, CA | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| COORDONNER LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES | - Organise les rendez vous et les déplacements , le planning d'un responsable, d'un collaborateur et filtre les appels et les accueils physiques<br>- Conçoit et rédige des courriers, rapports, notes, ...<br>- Traite et transmet les décisions, les notes de service, les contrats en interne et en externe<br>- Prépare et organise les réunions (convocations, préparation des dossiers, réservation de salles, ...)<br>- Effectue le traitement du courrier et la gestion des messages électroniques<br>- Saisie des notes de frais | Totale | | |
| GERER DES DOSSIERS | - Prépare et suit les budgets<br>- Classe et prépare les pièces comptables (factures, justificatifs de déplacement, etc.)<br>- Rédige des notes, rapports ou comptes rendu de réunions<br>- Vérifie l'état d'avancement des dossiers (clients internes/externes, fournisseurs...) et prépare des éléments de réponses | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine | Description | Niveau requis | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et utiliser les techniques d'écriture rapide | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les règles de mise en page/forme | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir extraire de l'information d'un document | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir reformuler et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir saisir avec un dictaphone | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier et gérer des priorités | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaître et utiliser les outils de traitement de texte (Word, Excel, PowerPoint) | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | | |
| **Expérience professionnelle** | 2 à 5 ans | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Avoir une bonne vitesse de frappe

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | |
| **Bureautique** | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels (gestion de plannings, powerpoint...) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve d'aisance relationnelle
Sens de la confidentialité
Savoir s'adapter
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Respecter les délais
Etre rigoureux

| 72 | Assistant(e) RH (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Assistant(e) RH | Métier : | Fiche transversale | Code Rome : | M1501 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | L'assistant(e) RH réalise le suivi administratif de la gestion du personnel (contrats, absences, visites médicales, déclarations aux organismes sociaux, ...) et de la formation continue selon la législation sociale, la réglementation du travail et la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il/elle peut préparer et contrôler les bulletins de salaires, réaliser le suivi de contrats d'externalisation de services (paies, ...). | | | | |
| Contacts | Responsable RH et gestion des compétences, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| APPLIQUER LA POLITIQUE DE GRH FIXEE PAR LA DIRECTION | -Participe à la mise en oeuvre de la politique de management des ressources humaines<br>-Participe aux opérations liées à la gestion des emplois et des compétences<br>-Participe au contrôle de la conformité d'application des obligations légales et réglementaires et au déploiement des actions appropriées<br>-Met à jour les procédures, les supports de suivi et de gestion du personnel de la structure | Partagé | | |
| ASSURER LE SUIVI ADMINISTRA-TIFS DES SALARIES | -Suit et met à jour les dossiers individuels des salariés (congés, contrats, paie, maladie, formaton, médecine du travail, ...)<br>-Réalise les déclarations réglementaires<br>-Elabore et actualise les supports de suivi et de gestion des ressources humaines (tableaux de bord sociaux, grilles de salaires, plannings des congés, ...)<br>-Suit le traitement des mesures disciplinaires et des relations avec les instances légales (Inspection du travail, Conseil des prud'hommes, ...)<br>-Saisit les éléments des paies (primes, indemnités, traitements mensuels, retenues, ...) et contrôle les bulletins de salaires<br>-Collecte les besoins en formation du personnel<br>-Effectue le suivi administratif du volet formation et développement des compétences des salariés (convocation des stagiaires, location de salles, ...)<br>-Effectue le suivi administratif des situations de mobilité interne, reclassement<br>-Effectue le suivi administratif des opérations de recrutement (tri des CV, réponse à candidature, ...)<br>-Effectue le suivi administratif des opérations liées à la retraite - prévoyance<br>-Suit les contrats d'externalisation de services (paie, recrutement, formation, ...)<br>-Contribue à l'évolution du système d'information RH | Totale | | |
| ENTRETENIR LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX | -Participe à la mise en place des élections des représentants du personnel<br>-Organise avec le Responsable RH et gestion des compétences la concertation et le dialogue social avec les membres du personnel ou leurs représentants (syndicats, CE, DP)<br>-Assure avec le Responsable RH et gestion des compétences le suivi des actions, accords, conventions avec des intervenants externes (services de l'emploi, écoles, entreprises, ...) | Partagé | | |
| SUIVRE ET RENDRE COMPTE DE L'ACTIVITE | -Participe à la réalisation des enquêtes sur les conditions de travail, le climat social, rémunérations, ...<br>-Participe aux études sur les postes de travail et les compétences<br>-Contribue à l'élaboration des référentiels emplois, compétences, formation, ...<br>-Participe au suivi du budget RH de l'entreprise<br>-Rend compte de ses activités auprès du Responsable RH et gestion des compétences | Partagé | | |
| DEPLOYER LA DEMARCHE QHSE | -Relaye auprès des collaborateurs les règles QHSE applicables au sein de l'entreprise<br>-Participe à la mise à jour du classeur QHSE | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaitre la règlementation relative au droit du travail, la législation sociale | Application | | |
| Technique | Connaitre les techniques de dialogue social | Application | | |
| Technique | Connaître les modalités de mise en œuvre d'une démarche de GPEC | Notion | | |
| Technique | Connaître le cadre règlementaire de la formation professionnelle | Application | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Notion | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Notion | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Notion | | |
| Social | Savoir intégrer un nouveau collaborateur | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Application | | |
| Organisationnel | Connaître les échéances sociales et légales et les respecter | Maîtrise | | |
| Autre | Assurer une veille documentaire | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Bac +2 en Ressources Humaines | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

| 72 | Assistant(e) RH (2/2) | |
|---|---|---|

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | Position assise prédominante |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, logiciel de paie…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Etre impliqué dans la réalisation d'une tâche confiée
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Etre rigoureux
Respecter les délais
Etre polyvalent
Etre capable d’écoute et de communication
Faire preuve de discrétion et d'intégrité

| 73 | Chef de chantier (1/2) |
| --- | --- |

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Chef de chantier | Métier : | Fiche transversale |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission | Le chef de chantier dirige les équipes, contrôle, coordonne et planifie les travaux et assure l'organisation, la gestion et le suivi du chantier. | | |
| Contacts | client, directeur de travaux, Direction, salariés, autres corps de métiers | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ORGANISER LE TRAVAIL DE SON EQUIPE | -Elabore le planning hebdomadaire<br>-Affecte les postes de travail à ses équipes en fonction des prestations demandées par le client<br>-Planifie et organise les interventions sur site de des équipes<br>-Ajuste au quotidien l'organisation du travail en fonction des impératifs de production , de climat et des absences<br>-Transmet et explicite des instructions<br>-Propose des améliorations dans l'organisation du travail | Totale | | |
| SUPERVISER L'ACTIVITE ET LE TRAVAIL DE SON EQUIPE | -Dirige et coordonne le travail d'une ou plusieurs équipes, d'un ou plusieurs chantiers<br>-Maintient la cohésion et la motivation de l'équipe<br>-Intervient en cas d'imprévus, de problèmes techniques, de difficultés relationnelles entre collaborateurs ou prestataires<br>-Définit les ajustements nécessaires, les solutions adaptées<br>-Suit l'avancement du chantier en veillant au respect du cahier des charges et des délais<br>-Supervise l'affectation des moyens techniques<br>-Contrôle la qualité et l'avancement du travail de son ou ses équipe(s)<br>-Surveille les indicateurs de performance et réalise le reporting | Totale | | |
| ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE DE SES MISSIONS | -Réalise les relevés d'heures, pointages<br>-Assure le suivi administratif des salariés sous sa responsabilité (déclarations d'accidents du travail, demande d'attestation, gestion des congés…)<br>-Etablit des rapports de suivi de l'activité<br>-Fournit les éléments nécessaires à la facturation | Totale | | |
| ASSURER LA GESTION PRATIQUE DE L'ACTIVITE | -Réalise l'inventaire et le suivi des stocks<br>-Planifie les approvisionnements<br>-Procède aux commandes de matériaux, de produits nécessaires à la prestation<br>-Vérifie et réceptionne les commandes<br>-Contrôle l'état des équipements et matériels<br>-S'assure de la bonne utilisation des équipements et matériels<br>-Participe à la planification des opérations de maintenance<br>-Met en oeuvre les actions de dépannage et de maintenance curative<br>-Identifie les besoins de renouvellement de matériel, propose des investissements | Partagé | | |
| INTEGRER ET PROFESSONNALISER LES SALARIES | -Participe au recrutement des nouveaux collaborateurs<br>-Accueille les nouveaux collaborateurs (fonctionnement de l'équipe, rappel du règlement intérieur et des règles de sécurité sur le chantier…)<br>-Organise le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs<br>-Identifie les besoins en formation pour la prise de poste (sécurité, gestes et postures...)<br>-Fixe les objectifs annuels individuels<br>-Conduit l'entretien annuel d'évaluation<br>-Identifie les besoins de formation, les fait remonter au responsable de production, suit leur mise en oeuvre et évalue les apports de la formation auprès du salarié | Partagé | | |
| DEPLOYER LA DEMARCHE QHSE | -Relaye et fait appliquer à ses collaborateurs les règles QHSE applicables à son entreprise<br>-Veille à l'application des actions de prévention figurant dans le document unique<br>-Respecte les instructions relatives aux habilitations, restrictions médicales<br>-Détermine les moyens et les besoins en équipements individuels et collectifs de protection, s'assure de leur fourniture<br>-Tient à jour le classeur QHSE, assure les enregistrements, déclenche des fiches problème<br>-Analyse les dysfonctionnements de sa filière (incidents, accidents, non-conformité)<br>-Participe à la rédaction des plans de prévention et d'amélioration de la qualité<br>-Peut animer des sessions de formation qualité – sécurité – environnement | Partagé | | |

| 73 | Chef de chantier (2/2) |
|---|---|

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Social | Savoir exercer et collaborer avec d'autres corps d'état du bâtiment (maçons, plombiers,peintres) | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intégrer un nouveau collaborateur | Maîtrise | | |
| Social | Savoir évaluer, manager et accompagner ses collaborateurs | Maîtrise | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Social | Savoir mener un entretien de recrutement | Maîtrise | | |
| Social | Savoir rendre compte de l'activité au client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser les contraintes techniques | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier et gérer des priorités | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement de l'activité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | 5 ans minimum | | |
| Projet | | | |
| Management | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit (mails, rapports, reportings...)
Permis B

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité...) et collective |
| Charge | |
| Conditions de travail | Possibilité d'horaires décalés, de déplacements sur sites |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, gestion de stocks...) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Savoir déléguer
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Respecter les délais

# 74 Chef d'équipe (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Chef d'équipe | Métier : | Fiche transversale |
|---|---|---|---|
| Mission | Assure la coordination d'une ou plusieurs équipes et la bonne exécution/distribution des travaux en fonction des objectifs de l'entreprise | | |
| Contacts | Direction, responsable de production, salariés | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISER LE TRAVAIL DE SON EQUIPE | -Elabore le planning hebdomadaire<br>-Affecte les postes de travail à ses équipes en fonction des commandes, des prestations demandées par le client...<br>-Planifie et organise avec le client les interventions sur site de ses équipes<br>-Ajuste au quotidien l'organisation du travail en fonction des impératifs de production et des absences<br>-Transmet et explicite des instructions<br>-Propose des améliorations dans l'organisation du travail | Totale | | |
| SUPERVISER L'ACTIVITE ET LE TRAVAIL DE SON EQUIPE | -Dirige et coordonne le travail d'une ou plusieurs équipes<br>-Maintient la cohésion et la motivation de l'équipe<br>-Intervient en cas d'imprévus, de problèmes techniques, de difficultés relationnelles entre collaborateurs<br>-Définit les ajustements nécessaires, les solutions adaptées<br>-Suit la production en veillant au respect du cahier des charges (process de fabrication, modes opératoires, qualité...)<br>-Supervise le réglage des équipements<br>-Contrôle la qualité et l'avancement du travail de son ou ses équipe(s)<br>-Surveille les indicateurs de performance et réalise le reporting | Totale | | |
| ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE DE SES MISSIONS | -Réalise les relevés d'heures, pointages<br>-Assure le suivi administratif des salariés sous sa responsabilité (déclarations d'accidents du travail, demande d'attestation, gestion des congés…)<br>-Etablit des rapports de suivi de l'activité<br>-Fournit les éléments nécessaires à la facturation | Totale | | |
| ASSURER LA GESTION PRATIQUE DE L'ACTIVITE | -Réalise l'inventaire et le suivi des stocks<br>-Planifie les approvisionnements<br>-Procède aux commandes de matériaux, de produits nécessaires à la prestation<br>-Vérifie et réceptionne les commandes<br>-Contrôle l'état des équipements et matériels<br>-S'assure de la bonne utilisation des équipements et matériels<br>-Participe à la planification des opérations de maintenance<br>-Met en oeuvre les actions de dépannage et de maintenance curative<br>-Identifie les besoins de renouvellement de matériel, propose des investissements | Partagé | | |
| INTEGRER ET PROFESSONNALISER LES SALARIES | -Participe au recrutement des nouveaux collaborateurs<br>-Accueille les nouveaux collaborateurs (fonctionnement de l'équipe, rappel du règlement intérieur…)<br>-Organise le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs<br>-Identifie les besoins en formation pour la prise de poste (sécurité, gestes et postures...)<br>-Fixe les objectifs annuels individuels<br>-Conduit l'entretien annuel d'évaluation<br>-Identifie les besoins de formation, les fait remonter au responsable de production, suit leur mise en oeuvre et évalue les apports de la formation auprès du salarié | Partagé | | |
| DEPLOYER LA DEMARCHE QHSE | -Relaye et fait appliquer à ses collaborateurs les règles QHSE applicables à son entreprise<br>-Veille à l'application des actions de prévention figurant dans le document unique<br>-Respecte les instructions relatives aux habilitations, restrictions médicales<br>-Détermine les moyens et les besoins en équipements individuels et collectifs de protection, s'assure de leur fourniture<br>-Tient à jour le classeur QHSE, assure les enregistrements, déclenche des fiches problème<br>-Analyse les dysfonctionnements de sa filière (incidents, accidents, non-conformité)<br>-Participe à la rédaction des plans de prévention et d'amélioration de la qualité<br>-Peut animer des sessions de formation qualité – sécurité – environnement | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir entretenir le matériel | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intégrer un nouveau collaborateur | Maîtrise | | |
| Social | Savoir évaluer, manager et accompagner ses collaborateurs | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Social | Savoir mener un entretien de recrutement | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de l'activité au client | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir organiser l'approvisionnement de l'activité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |

| 74 | Chef d'équipe (2/2) | |
|---|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
avoir communiquer par écrit (mails, rapports, reportings...)

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité...) et collective |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Possibilité d'horaires décalés, de déplacements sur sites |
| **Bureautique** | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, gestion de stocks...) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Savoir déléguer
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Respecter les délais

# 75 Commercial(e) (1/2)

## DESCRIPTION DE FONCTION

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nom de la fonction | Commercial(e) | Métier : | Fiche transversale |
| Mission | Le commercial est un professionnel de terrain qui va à la rencontre de ses clients, actuels ou futurs, pour promouvoir et vendre des produits ou des services | | |
| Contacts | Directeur(trice) commercial(e), assistant(e) commercial(e), salariés | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ETABLIR UN PLAN DE PROSPECTION | - Identifie les clients potentiels à l'aide de fichiers dédiés et d'annuaires<br>- Etablit un plan de visite<br>- Organise son temps de travail et ses déplacements<br>- Détermine les priorités des visites en fonction des objectifs commerciaux<br>- Identifie les circuits de décision des prospects | Partagé | | |
| ANALYSER ET REPONDRE AU BESOIN DU CLIENT | - Identifie les particularités des besoins exprimés<br>- Présente les bons produits ou services et les adapte à l'environnement particulier<br>- Négocie avec ses interlocuteurs<br>- Présente des arguments persuasifs au bon moment<br>- Propose des conditions réalistes répondant aux objectifs commerciaux ainsi qu'à la capacité de son entreprise de respecter les délais<br>- Propose éventuellement des services complémentaires (plan de financement, maintenance, formation, etc.) | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI COMMERCIAL | - Veille au respect des clauses du contrat et à la satisfaction du client<br>- Anticipe l'évolution des besoins de ses clients<br>- Effectue des visites ou des envois de courriers d'entretien | Partagé | | |
| ASSURER UNE VEILLE CONCURENTIELLE DE SON MARCHE | - Recueille et fait remonter toute information utile à l'élaboration de la stratégie marketing<br>- S'informe sur les évolutions du marché et l'offre concurrentielle | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître la règlementation relative aux produits et/ou aux services vendus par l'EA | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les éléments de base en droit commercial | Application | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de négociation commerciale | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir rédiger des propositions techniques et / ou commerciales | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Application | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Application | | |
| Social | Savoir rendre compte de ses activités | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir rendre compte de l'activité au client | Maîtrise | | |
| Informatique | Connaitre et utiliser les outils de traitement de texte et les logiciels Word, Excel et PowerPoint | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | | | |
| Projet | | | |
| Management | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | Nombreux déplacements sur le terrain chez les clients et prospects. Utilisation fréquente du téléphone |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, logiciel commercial…) |

| 75 | Commercial(e) (2/2) | |
|---|---|---|

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve d'aisance relationnelle
Etre force de propositions
Savoir convaincre
Faire preuve d'une grande disponibilité personnelle, capacité d'écoute
Avoir la capacité d'assumer sa position hiérarchique
Savoir respecter des délais
Avoir le sens de l'organisation

| 76 | Directeur / Directrice (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Directeur/ Directrice | Métier : | Fiche transversale |
|---|---|---|---|
| Mission | Le Directeur assure le pilotage et la gestion de l'entreprise , en cohérence avec les orientations stratégiques établies par le conseil d'administration (CA). | | |
| Contacts | Conseil d'Administration, Assistant de direction, Responsable Financier, Responsable RH et gestion des compétences, Responsable de production, Responsable commercial, salariés, | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ORGANISATION ET PILOTAGE DE L'ACTIVITE | -Elabore et proposer au CA une vision et un plan stratégique en vue d'encadrer l'activité de l'organisme<br>-Evalue les enjeux internes et externes qui ont une incidence sur l'activité de l'entreprise et en informer le CA<br>-Représente le CA auprès du personnel<br>-Représente l'entreprise auprès de tous les acteurs du marché ( clients , prestataires, banquier, acteurs institutionnels....)<br>-Supervise la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de la production de l'entreprise<br>-Supervise la planification, la mise en œuvre, la réalisation et l'évaluation des projets spécifiques<br>-Veille à ce que le fonctionnement de l'entreprise réponde aux attentes de ses clients, du CA et des organismes de financement<br>-Fixe et suit les objectifs de chaque service en cohérence avec les orientations stratégiques de l'entreprise<br>-Arbitre si besoin des décisions entre les différents responsables d'activité , en cohérence avec les orientations stratégiques de l'entreprise | Totale | | |
| PLANIFICATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES | - Établit les besoins en personnel de l'entreprise dans la perspective d'assurer la réalisation de la production de produits et / ou de services<br>-Supervise la mise en œuvre des politiques, procédures et pratiques de gestion des ressources humaines, dont la production de la description d'emploi de chacun(e) des employé(e)s<br>-Recrute, interviewe et sélectionne des employé(e)s qui possèdent les aptitudes techniques et personnelles requises en vue de réaliser les produits et / ou prestation de l'entreprise<br>-Manage et tutore les collaborateurs , selon les besoins, afin d'améliorer leur efficience<br>- Prend, si besoin, des mesures disciplinaires à l'encontre des employé(e)s en utilisant les techniques appropriées; congédier, si besoin, des employé(e)s en utilisant des procédures appropriées et conformes aux lois et textes applicables<br>-Organise avec le Responsable RH et gestion des compétences la concertation et le dialogue social avec les membres du personnel ou leurs représentants (syndicats, CE, DP, CHSCT...)<br>-Veille à ce que l'entreprise se conforme à toutes les lois pertinentes en matière de droit du travail | Partagé | | |
| PLANIFICATION ET GESTION DES FINANCES | -Prépare et présente au CA le budget de l'entreprise<br>-Recherche les sources de financement nécessaires au développement de l'activité<br>-Produit à l'intention du CA des rapports réguliers et généraux sur les revenus et les dépenses de l'entreprise<br>-Veille à ce que l'entreprise se conforme à toutes les lois pertinentes en matière de fiscalité et de comptabilité | Partagé | | |
| DEPLOYER LA DEMARCHE QUALITE | -Définit et est le garant de la politique QHSE de l'entreprise<br>-Participe à l'élaboration des plans d'amélioration Qualité<br>-Relaye l'information sur la démarchee QHSE de l'entreprise | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Expertise | | |
| Technique | Connaître les techniques de dialogue social | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître le cadre règlementaire de la formation professionnelle | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître la règlementation relative aux produits et / ou services vendus par l'EA | Expertise | | |
| Technique | Connaître les éléments de base en gestion comptable ( connaissances et logiciels) | Application | | |
| Technique | Connaître les éléments de base en gestion financière | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les outils et supports d'une démarche qualité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Application | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir extraire de l'information d'un document | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir, en cas de situations conflictuelles ou délicates | Expertise | | |
| Social | Savoir évaluer, manager et accompagner ses collaborateurs | Expertise | | |
| Social | Savoir intégrer un nouveau collaborateur | Maîtrise | | |
| Social | Savoir mener un entretien de recrutement | Maîtrise | | |
| Social | Connaître la règlementation relative au droit du travail, la législation sociale | Maîtrise | | |
| Social | Connaître les modalités de mise en œuvre d'une démarche de GPEC | Application | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier et gérer les priorités | Expertise | | |

| 76 | Directeur / Directrice (2/2) |
| --- | --- |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
| --- | --- | --- | --- |
| **Formation initiale** | | | |
| **Expérience professionnelle** | 2 à 5 ans | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | 5 à 10 ans | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
| --- | --- |
| **Equipements** | |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Déplacements sur le terrain soit chez des clients, soit chez des acteurs institutionnels |
| **Bureautique** | |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
| --- | --- |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve d'aisance relationnelle
Savoir écouter
Savoir convaincre
Faire preuve d'une grande disponibilité personnelle, capacité d'écoute
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Savoir déléguer
Avoir le sens de l'organisation
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir la capacité d'assumer les tensions et les conflits liés à la position hiérarchique
Respecter la confidentialité

| 77 | Directeur / Directrice commercial(e) (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Directeur / Directrice commercial(e) | Métier : | Fiche transversale | Code Rome : | M1707 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le directeur commercial définit la stratégie commerciale, la met en œuvre, la coordonne et la contrôle, afin de pérenniser et développer le portefeuille clients/produits. | | | | |
| Contacts | Assistant(e) commercial(e), commercial(e), Directeur(trice), Responsable RH et gestion des compétences, Responsable de production , salariés, Clients et prospects | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| DEFINIR LA STRATEGIE COMMERCIALE | - Analyse les remontées d'informations du terrain issues de la force commerciale et des fournisseurs afin d'identifier les évolutions du marché et le positionnement de l'entreprise sur ce marché<br>- Soumet à la direction générale un budget de fonctionnement<br>- Détermine la nature et les volumes des produits à lancer, maintenir ou abandonner<br>- Propose une politique tarifaire, des prix et des marges validée par le Conseil d'Administration en s'appuyant sur les travaux et les conseils du cabinet d'expertise comptable<br>- Définit les moyens adéquats pour développer l'offre de l'entreprise : structuration de la force de vente, outils d'aide à la vente, administration des ventes...<br>- Identifie des cibles commerciales pertinentes pour la force commerciale<br>- Définit des objectifs individuels et/ou collectifs de développement du chiffre d'affairesf | Partagé | | |
| PILOTER ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE COMMERCIALE | - Dirige et anime la force commerciale : accompagnement des commerciaux sur le terrain, mise en place de bonus/primes aux résultats, conseils réguliers sur l'approche commerciale et les messages à envoyer aux clients...<br>- Veille au bon dimensionnement des équipes commerciales et recrute le cas échéant de nouveaux collaborateurs<br>- Organise les liens avec les autres directions de l'entreprise<br>- Prévoit les actions de formation de la force de vente<br>- Suit les résultats commerciaux individuels et collectifs, et valide l'atteinte des objectifs | Totale | | |
| REALISER LE SUIVI DES CLIENTS GRANDS COMPTES | - Initie et suit les comptes stratégiques pour l'entreprise, en propre ou avec l'appui d'un commercial grands comptes<br>- Mène les négociations dans le cadre de référencements ou de signatures de nouveaux contrat<br>- Assure un rôle de représentation en externe vis-à-vis des clients stratégiques : participation à des salons, conférences, entretien d'un réseau de prescripteurs... | Totale | | |
| PARTICIPER A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES | - Manage les équipes et les salariés de la structure<br>- Participe avec le Conseil d'Administration au recrutement des équipes<br>- Propose les recrutements nécessaires au développement de l'activié<br>- Créé de nouveaux programmes et produits de formation<br>- Organise la veille nécessaire à l'alimentation de l'ingénierie<br>- Créé et développe les réseaux nécessaires au déroulement des formations (formateurs, vacataires, prestataires, experts...) | Partagé | | |
| PARTICIPER A LA POLITIQUE DE COMMUNICATION | - Élabore la stratégie marketing de l'entreprise si l'entreprise ne possède pas de direction marketing<br>- Prend en charge personnellement l'organisation d'événements visant à promouvoir l'offre de l'entreprise : salons, présentation presse<br>- Propose des pistes d'actions et des plans de communication B to B ou B to C | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les éléments de base en droit commercial | Expertise | | |
| Technique | Connaitre la règlementation relative aux produits et / ou aux services vendus par l'EA | Expertise | | |
| Technique | Connaître et utiliser les techniques de négociation commerciale | Expertise | | |
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir apporter une réponse adaptée à la demande et au besoin du client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir rédiger des propositions techniques et / ou commerciales | Expertise | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Savoir évaluer, manager et accompagner ses collaborateurs | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intégrer un nouveau collaborateur | Application | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir identifier et gérer des priorités | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir rendre compte de l'activité au client | Expertise | | |

| 77 | Directeur / Directrice commercial(e) (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | | |
| Expérience professionnelle | 3 à 5 ans | | |
| Projet | | | |
| Management | au moins 2 ans | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | |
| Charge | |
| Conditions de travail | Déplacements sur le terrain chez les clients et prospects |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, logiciel commercial...). |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP

**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve d'aisance relationnelle
Etre force de propositions
Savoir convaincre
Faire preuve d'une grande disponibilité personnelle, capacité d'écoute
Avoir la capacité d'assumer sa position hiérarchique
Savoir déléguer
Avoir le sens de l'organisation
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Respecter les délais
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Respecter des échéances

| 78 | Responsable d'activité (1/3) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | RESPONSABLE D'ACTIVITE | Métier : | Fiche transversale | Code Rome : | H2502 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le RESPONSABLE D'ACTIVITE , sous la responsabilité de sa direction et en concertation avec ses clients, assure les missions suivantes :<br>- Organiser, optimiser et superviser les moyens et procédés disponibles, dans un objectif de fournir un service adapté aux clients, selon des impératifs de sécurité, environnement, qualité, coûts, délais, quantité ;<br>- Encadrer une équipe dédie à l'activité dont il a la charge | | | | |
| Relations | Responsable clients, coordinateur, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 - PLANIFIER ET SUIVRE CHAQUE ACTIVITE | - Recenser et organiser les activités prévues et en cours<br>- Déterminer les objectifs de l'activité à court, moyen et long terme en fonction de la demande client et des moyens disponibles<br>- Suivre l'avancement des travaux et ajuste les objectifs en fonction des délais, et des aléas et de l'organisation<br>- Coordonner l'activité des différents chantiers | Totale | | |
| 2 - GERER & ANIMER LA RELATION CLIENT | - Exercer un contact privilégié auprès du client *<br>- Ajuster la prestation aux demandes et impératifs du client<br>- Collaborer à l'établissement des devis<br>- Veiller au suivi et à la satisfaction du client * | Totale | | |
| 3 - ORGANISER LE TRAVAIL ET LE SITE | - Définir et proposer l'organisation et les méthodes de travail en concertation avec le coordinateur et le référent client<br>- Répartir les tâches entre les différents membres de l'équipe en fonction des compétences et des disponibilités<br>- Prévoir et allouer les moyens et approvisionnements nécessaires aux équipes<br>- Prendre les mesures d'hygiène et sécurité sur site * | Totale | | |
| 4 - SUIVRE ET DEVELOPPER LA RENTABILITE | - Etablir le coût des prestations et services offerts et déterminer une marge garantissant la rentabilité<br>- Elaborer et suivre le budget par chantier et rendre compte au Responsable Client des écarts observés<br>- Collecter et analyser les données de productivité et de rentabilité d'un chantier, d'une équipe (tableaux de bord) et déterminer les actions d'amélioration<br>- Etablir les rapports d'activités, proposer des évolutions des processus en évaluant le rapport coût-bénéfice<br>- Identifier les opportunités d'investissement et évaluer les retours sur investissement<br>- Mettre en place les actions d'amélioration de la rentabilité (processus, organisation, investissements matériels, etc.)<br>- Proposer des moyens de valorisation des déchets et d'économie d'énergie * | Totale | | |
| 5 - PARTICIPER A LA STRATEGIE D'ENTREPRISE* | - Evaluer la faisabilité et les investissements nécessaires à la mise en œuvre d'une nouvelle activité<br>- Appliquer les préconisations de la politique QSE/RSE de l'entreprise<br>- Contribuer à la politique d'achat responsable de l'entreprise *<br>- Connaître les procédures de réponse aux marchés publics | Partagée | | |
| 6 - ENCADRER LES OPERATIONNELS | - Fixer les objectifs individuels<br>- Réaliser les entretiens annuels d'évaluation et en déduit les actions de formation<br>- Relayer l'information sur la stratégie et les projets de l'entreprise<br>- Prévenir, réguler et traiter les conflits<br>- Identifier les impacts des projets de l'entreprise en termes d'effectifs et de formation | Totale | | |
| 7 - CONTRIBUER A L'ELABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA DEMARCHE QHSE | - Rédiger les plans de prévention<br>- Veiller à l'application des actions de prévention figurant dans le document unique<br>- Se conformer aux instructions aux habilitations, aux restrictions médicales<br>- Relayer l'information sur la démarche QHSE de l'entreprise et s'assure de sa mise en place dans son activité<br>- Etre l'interlocuteur privilégié lors des audits de son activité<br>- Analyser les dysfonctionnements et les risques de son activité (incidents, accidents, non-conformité) et proposer des plans d'actions d'amélioration de la qualité et des conditions de sécurité | Totale | | |
| 8 – MANAGER PAR LA RSE | - Veiller à établir des relations harmonieuses au sein de son équipe comme vis-à-vis des parties prenantes<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui **<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV **<br>- Evaluer et améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs<br>- Veiller à se conformer aux protocoles de santé d'hygiène et sécurité **<br>- Evaluer et participer au développement des compétences de son équipe<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques ** et des problématiques propres à la réalisation de son travail<br>- Rendre compte de son activité (de façon ciblée) aux diverses parties prenantes **<br>- Démontrer à ses interlocuteurs les valeurs et la loyauté propres à son EA **<br>- Participer à la stratégie de l'EA et la mettre en œuvre | Totale | | |

| 78 | Responsable d'activité (2/3) |
|---|---|

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Qualité : savoir analyser et se conformer aux exigences du cahier des charges | Expertise | | |
| Technique | Connaitre la technicité des services proposés | Expertise | | |
| Technique | Qualité : savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir identifier, analyser et résoudre les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Technique | Chiffrage : savoir établir et/ou gérer un budget | Expertise | | |
| Technique | Gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Chiffrage : savoir établir un prix de revient | Maîtrise | | |
| Social | Management :<br>- Savoir formaliser, rédiger, transmettre<br>- Faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Management :<br>- Savoir prévenir, réguler<br>- Traiter les situations délicates ou conflictuelles | Maîtrise | | |
| Social | Communication : savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Management : savoir mener un entretien | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Organisation :<br>- Savoir Organiser, prioriser<br>- Planifier les interventions | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir rendre compte de l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | RSE :<br>- Savoir suivre<br>- Superviser le déroulement de l'activité en sécurité | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | BTS technico- commercial | | |
| **Expérience professionnelle** | 5 ans | Dans un métier de corps d'états secondaires<br>Expérience de la relation client | |
| **Projet** | | Expérience en conduite de projet | |
| **Management** | 3 ans | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Compréhension de la complexité des rapports humains
Adaptation aux handicaps
Planning et remplacement des collaborateurs
Pression des délais et des aléas de chantier
RSE (Economie d'énergie / gestion des déchets / consommateurs / environnement / impacts / loyauté des pratiques / valeurs et stratégie de l'EA)

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, ...) | DESCRIPTIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Equipements | Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…) et collective |
| Charge | Agencement d'activités multiples |
| Conditions de travail | Possibilité d'horaires décalés |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

78

# Responsable d'activité (3/3)

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Chiffrage | **Prix de revient et de vente d'un chantier**<br>- Elaboration d'un prix de revient | CEREF Formation |
| Qualité | **Comprendre et appliquer les règles en matière d'hygiène, de qualité, d'environnement**<br>- Mettre en œuvre ses pratiques en respectant les règles d'hygiène et de sécurité afin de limiter les risques de contamination et d'accidents<br>- Organiser son travail en ayant une vision globale des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer afin d'améliorer la qualité de son intervention<br>- Repérer les points critiques liés à l'hygiène en réalisant l'entretien du matériel afin d'éviter la dispersion microbienne | Afnor<br>AFPA |
| RSE | **Prévenir et Agir en prévention**<br>- Identifier dans les situations de travail les principaux risques auxquels ils peuvent être soumis<br>- Développer une compétence d'actions en prévention pour réagir en autonomie face à ces risques. | OPPBTP |
| RSE | **ISO 26 000 lecture pas à pas** | AFNOR |
| RSE | **Responsabilité sociétale des entreprises** | APAVE |
| RSE | **ISO 26000 Approche pratique pour l'entreprise**<br>- Initiation ISO 26 000 | DEMOS |
| Management | **Prévenir et gérer les conflits**<br>**Atelier managers**<br>**Managers de proximité – mieux se connaître pour manager**<br>- Développer son leadership | APAVE<br>APAVE<br>CEGOS |
| Communication | **Développer son leadership**<br>**Préparer et animer des réunions constructives**<br>- Expression orale et animation de réunion | AFPA<br>AFPA |
| Organisation | **Gérer son temps et maitriser ses priorités**<br>- Gestion du temps, plannings et priorités | APAVE |

## APTITUDES

Rigueur, empathie

| 79 | Responsable clients (1/3) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Responsable clients | Métier : | Fiche transversale |
|---|---|---|---|
| Mission | Le RESPONSABLE CLIENTS est un technico-commercial, professionnel de terrain ayant une connaissance approfondie des services de son EA. Ses missions sont les suivantes :<br>- Aller à la rencontre de ses clients, actuels ou futurs, pour promouvoir les prestations et services de son EA<br>- Les vendre | | |
| Relations | Clients, salariés, référent client | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| ACTIVITES | DESCRIPTIF ACTIVITE | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagée | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| 1 - PROSPECTER | - Identifier les clients potentiels à l'aide de fichiers dédiés, d'annuaires ou autres moyens<br>- Elaborer et planifie un plan de prospection<br>- Etablir un plan de visite<br>- Organiser son temps de travail et ses déplacements<br>- Déterminer les priorités des visites en fonction des objectifs commerciaux<br>- Identifier les circuits de décision des prospects | Totale | | |
| 2 - ANALYSER ET REPONDRE AU BESOIN DU CLIENT | - Identifier les particularités des besoins exprimés<br>- Connaître les services et leur niveau de technicité que peut proposer l'EA<br>- Présenter les services adaptés à l'environnement particulier<br>- Réalisre les devis en lien avec le responsable d'activité<br>- Etablir son argumentaire (réponses et objections)<br>- Négocier avec ses interlocuteurs en conformité avec les bonnes pratiques *<br>- Proposer des conditions réalistes répondant aux objectifs commerciaux ainsi qu'à la capacité de son entreprise de respecter les délais<br>- Proposer éventuellement des services complémentaires (plan de financement, maintenance, formation, etc.) | Totale | | |
| 3 - ORGANISER & REALISER LE SUIVI COMMERCIAL | - Veiller au respect des clauses du contrat et à la satisfaction du client *<br>- Anticiper l'évolution des besoins de ses clients<br>- Répondre rapidement aux sollicitations des clients<br>- Effectuer des visites régulières auprès des clients *<br>- Evaluer régulièrement la satisfaction de ses clients et répond à leurs doléances | Totale | | |
| 4 - EFFECTUER UNE VEILLE CONCURENTIELLE DE SON MARCHE | - Recueillir et faire remonter toute information utile à l'élaboration de la stratégie marketing *<br>- S'informer sur les évolutions du marché et l'offre concurrentielle<br>- S'informer régulièrement de l'activité de ses clients * et des propositions de la concurrence pour affiner ses relances auprès des prospects et des clients<br>- Renouveler régulièrement son plan de prospection en déterminant de nouvelles cibles et en affinant son argumentaire des services proposés | Totale | | |
| 5 –EXERCER LA RSE | - Mener ses activités d'une manière compatible avec la législation sur la concurrence<br>- Lutter contre la corruption et le trafic d'influence<br>- Mettre en œuvre, applique et améliore les politiques et pratiques qui luttent contre la corruption, les facilités de paiement, le trafic d'influence et l'extorsion<br>- Démontrer que la rémunération de ses employés et agents est appropriée et est uniquement destinée à des prestations de services légitimes<br>- Former les employés et agents et les sensibilise en matière de corruption et sur la façon de lutter contre elle<br>- Régler ses litiges de façon amiable avec ses clients et fournisseurs<br>- Ne pas utiliser pas de termes de contrats abusifs, tels qu'exclusion de responsabilité, droit de modifier unilatéralement les prix et les conditions, transfert de risque, d'insolvabilité aux consommateurs ou durée des contrats trop longue<br>- Fournir des informations fiables, complètes et comparables sur le prix du produit et de tous accessoires ou services annexes<br>- Veiller à faire usage de bonnes pratiques des affaires, de marketing et d'information<br>- Ne pas s'engager dans des pratiques susceptibles de s'avérer trompeuses, fallacieuses, frauduleuses ou déloyales, y compris en omettant de fournir des informations à ses clients | Totale | | |
| 6- MANAGER PAR LA RSE | - Veiller à établir des relations harmonieuses au sein de son équipe comme vis-à-vis des parties prenantes<br>- Etre respectueux et bienveillant à l'égard d'autrui **<br>- Se conformer aux exigences des clients pour la réalisation comme pour le SAV **<br>- Evaluer et améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs<br>- Veiller à se conformer aux protocoles de santé d'hygiène et sécurité **<br>- Evaluer et participer au développement des compétences de son équipe<br>- Appliquer le principe de précaution après analyse des risques ** et des problématiques propres à la réalisation de son travail<br>- Rendre compte de son activité (de façon ciblée) aux diverses parties prenantes **<br>- Démontrer à ses interlocuteurs les valeurs et la loyauté propres à son EA **<br>- Participer à la stratégie de l'EA et la met en œuvre | Totale | | |

| 79 | Responsable clients (2/3) |
|---|---|

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

| DOMAINE<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | COMPETENCES | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître et appliquer la règlementation relative aux services vendus par l'EA | Maîtrise | | |
| Technique | Juridique : connaître les éléments de base en droit commercial | Application | | |
| Technique | Vente : connaître et utiliser les techniques de négociation commerciale | Application | | |
| Technique | Vente : savoir analyser et se conforme aux prescriptions d'un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Chiffrage : savoir analyser la demande et les besoins du client afin d'élaborer une offre de service et répondre à un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Chiffrage : savoir chiffrer les coûts de l'éventail des services et leur prix de revient proposés pour obtenir une marge bénéficiaire dans l'élaboration des devis et offres de services | Maîtrise | | |
| Technique | Chiffrage : savoir rédiger des propositions techniques et/ou commerciales en tenant compte de ce chiffrage | Maîtrise | | |
| Technique | Chiffrage : connaître la structure des coûts et des prix de revient de l'entreprise | Maîtrise | | |
| Technique | Commerciale : savoir laborer un argumentaire commercial | Application | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques pour la prestation qu'il commercialise | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les particularités techniques des différents services proposés par l'EA | Maîtrise | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part pour les résoudre | Maîtrise | | |
| Social | Négociation : savoir animer une réunion de travail et/ou de négociation | Application | | |
| Social | Expression orale : savoir parler en public => exposés des services, négociation des offres, comptes rendus à la hiérarchie | Maîtrise | | |
| Social | Négociation/Management : savoir écouter et communiquer | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Communication : savoir informer et rendre compte de ses activités | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Application | | |
| Organisationnel | Gestion du temps : savoir organiser, prioriser et planifier les activités | Maîtrise | | |
| Informatique | Bureautique : connaître et utiliser les outils de traitement de texte et les logiciels Word, Excel et PowerPoint, logiciel de chiffrage | Application | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | NOMBRES D'ANNEES | DOMAINE D'ACTIVITE / METIER | TENDANCES ET FACTEURS D'EVOLUTION DANS LA FONCTION |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | BTS commercial/Autodidacte expérimenté dans | | |
| **Expérience professionnelle** | 5 ans d'expériences professionnelles dont 2 commerciales | | |
| **Projet** | | Responsabilité d'animation d'équipe antérieure | |
| **Management** | | | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITES

Haut niveau d'Efficacité personnelle (lire/écrire/calculer/s'organiser/résoudre des Pb/Préparation mentale/Gestion du temps / etc)
Leadership affirmé

## SPECIFICITES

| DOMAINE SPECIFICITE (exemple : bureautique, matériels, …) | DESCRIPITIF SPECIFICITE |
|---|---|
| Contraintes de temps | Disponibilité, respect des délais |
| Conditions de travail | Nombreux déplacements sur le terrain chez les clients et prospects. Utilisation fréquente du téléphone |
| Bureautique | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, logiciel commercial…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Actions d'adaptation à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 79 Responsable clients (3/3)

## FORMATIONS A DEVELOPPER

| DOMAINES DE COMPETENCES | FORMATIONS | ORGANISME |
|---|---|---|
| Vente | **Négociation commerciale niveau 1**<br>- Préparer et mener sa négociation commerciale<br>- Valoriser son offre pour défendre ses marges<br>- Obtenir des contreparties aux efforts consentis<br>- Verrouiller ses négociations<br>**Négocier et défendre ses marges**<br>- S'approprier les fondamentaux de la négociation<br>- Optimiser la rentabilité d'une vente<br>- Maîtriser les calculs commerciaux<br>- Savoir défendre ses marges | CEGOS<br>AFPA |
| Chiffrage | **Prix de revient et de vente d'un chantier**<br>- Elaboration d'un prix de revient | CEREF Formation |
| Juridique | **Répondre efficacement aux Appels d'offres**<br>- Savoir répondre aux appels d'offre | CCI |
| Gestion du temps | **Gérer son temps et maitriser ses priorités**<br>- Apprendre à gérer le temps, les plannings et les priorités<br>**Gérer son stress**<br>- Détecter les sources de stress au quotidien<br>- Faire descendre rapidement la pression lorsqu'elle se manifeste<br>- Mettre en œuvre des techniques préventives pour éviter les déperditions d'énergie | APAVE |
| Management | **Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs**<br>**Manager les comportements difficiles**<br>**Affirmation de soi, gestion du stress et efficacité collective** | CEGOS |
| Communication | **S'exprimer à l'oral avec aisance**<br>- Savoir prendre la parole sans stress face à un interlocuteur<br>- Repérer ses atouts à l'oral et les conforter<br>**Préparer et animer des réunions constructives** | AFPA |
| Commercial | **Mener un entretien de négociation commerciale**<br>- Analyser sa pratique et diagnostiquer les sources d'échec en négociation commerciale<br>- Préparer sa négociation en s'adaptant à la situation rencontrée pour un résultat optimal<br>- S'ajuster à l'interlocuteur dans un esprit gagnant-gagnant<br>- Auto-évaluer l'impact de son action | AFPA |
| Bureautique | **Word, Excel, Powerpoint** | AFPA |

## APTITUDES

Conviction
Capacités de synthèse
Créativité

| 80 | Responsable de production (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Responsable de production | Métier : | Fiche transversale | Code Rome : | H2502 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le responsable de production organise, optimise et supervise les moyens et procédés de fabrication, dans un objectif de production de biens ou de produits, selon des impératifs de sécurité, environnement, qualité, coûts, délais, quantité. Il peut encadrer une équipe ou un service et en gérer le budget. | | | | |
| Contacts | Chef d'équipe, salariés, direction | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| PLANIFIER ET SUIVRE LA PRODUCTION | -Détermine les objectifs de production à court, loyen et long terms en fonction du carnet de commandes et des capacités de production<br>-Suit la production et ajuste les objectifs en fonction de l'évolution du carnet de commandes, des délais, de l'approvisionnement<br>-Coordonne l'activité des différents secteurs/équipes | Totale | | |
| GERER LA RELATION CLIENT | -Assure un contact privilégié auprès du client<br>-Ajuste la prestation aux demandes et impératifs du client<br>-Etablit des devis<br>-Assure le suivi de la prestation auprès du client<br>-Gère les mécontentements éventuels du client | Totale | | |
| ORGANISER LES POSTES DE TRAVAIL ET LE SITE | -Définit l'organisation du travail et les processus de production<br>-Détermine les zones et les conditions de stockage, de circulation,… | Totale | | |
| GERER LES EQUIPEMENTS ET LE PARC MATERIEL | -Négocie les contrats avec les prestataires de maintenance<br>-Coordonne et planifie les interventions de maintenance selon les impératifs de production<br>-Décide du renouvellement du parc matériel<br>-Coordonne et suit avec les prestataires l'installation des nouveaux équipements | Totale | | |
| SUIVRE ET DEVELOPPER LA RENTABILITE | -Elabore et suit le budget par activité/secteur et rend compte à la direction des écarts observés<br>-Collecte et analyse les données de productivité et de rentabilité d'une installation, d'un secteur, d'une équipe (tableaux de bord) et détermine les actions d'amélioration<br>-Etablit les rapports de production, propose des évolutions des processus en évaluant le rapport coût-bénéfice<br>-Identifie les opportunités d'investissement et évalue les retours sur investissement<br>-Met en place les actions d'amélioration de la rentabilité (processus, organisation, investissements matériels,...) | Totale | | |
| PARTICIPER A LA STRATEGIE D'ENTREPRISE | -Evalue la faisabilité et les investissements nécessaires à la mise en oeuvre d'une nouvelle activité<br>-Evalue le seuil de rentabilité des activités (notamment pour la fixation des prix)<br>-Participe au comité de direction et à l'élaboration de la stratégie de l'entreprise | Partagé | | |
| METTRE EN PLACE LES PROJETS DE DEVELOPPEMENT D'ACTIVITE | -Gère la phase d'industrialisation de l'activité (élaboration, test et mise en place du processus industriel, définition de l'organisation du travail, mise en fonctionnement des équipements et installations,...)<br>-Participe à l'élaboration des appels d'offres ou des cahiers des charges fournisseurs, prestataires<br>-Sélectionne des fournisseurs/prestataires, négocie les conditions du contrat et contrôle la réalisation de l'intervention, des produits,... | Totale | | |
| ENCADRER LES CHEFS D'EQUIPES ET RESPONSABLES DE SECTEURS | -Fixe les objectifs individuels<br>-Réalise les entretiens annuels d'évaluation des chefs d'équipe et responsables de secteur<br>-Identifie les axes de professionnalisation de l'encadrement et propose des actions de formation (individuelles, collectives)<br>-Relaye l'information sur la stratégie et les projets de l'entreprise<br>-Régule les conflits entre chefs d'équipe ou responsable de secteur | Totale | | |
| PROFESSIONNALISER LES SALARIES | -Identifie les impacts des projets de l'entreprise en termes d'effectifs et de formation<br>-Analyse les données issues des entretiens annuels des salariés avec les responsables de secteurs et/ou les chefs d'équipe et propose/valide les actions de formation en direction des salariés | Totale | | |
| CONTRIBUER A L'ELABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA DEMARCHE QHSE | '-Contrôle et fait appliquer les procédures qualité comme le respect des règles QHSE (N1,N2,N3)<br>-Tient à jour le classeur QHSE, assure les enregistrements QHSE, déclenche des fiches problème<br>-Anime des sessions de formation qualité – sécurité – environnement<br>-Rédige les plans de prévention<br>-Veille à l'application des actions de prévention figurant dans le document unique<br>-Respecte les instructions sur habilitations, restrictions médicales<br>-Détermine les moyens et fait remonter les besoins en équipements individuels et collectifs de protection, s'assure de leur fourniture<br>-Relaye l'information sur la démarche QHSE de l'entreprise et s'assure de sa mise en place dans sa filière/son équipe | Partagé | | |
| GERER LES EQUIPEMENTS ET LE PARC MATERIEL | -Négocie les contrats avec les prestataires de maintenance<br>-Coordonne et planifie les interventions de maintenance selon les impératifs de production<br>-Décide du renouvellement du parc matériel<br>-Coordonne et suit avec les prestataires l'installation des nouveaux équipements | Totale | | |

| 80 | Responsable de production (2/2) |
|---|---|

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Savoir analyser la demande et les besoins du client | Expertise | | |
| Technique | Savoir évaluer la conformité du travail effectué à la prestation demandée par le client | Expertise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Expertise | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les méthodes d'analyse statistique | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |
| Autre | Savoir rédiger des propositions techniques et / ou commerciales | Maîtrise | | |

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | | |
| **Expérience professionnelle** | | | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe, relation commerciale | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | Port des équipements de protection individuelle (casques, lunettes, gants, protections anti-bruits, chaussures de sécurité…) et collective |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Possibilité d'horaires décalés |
| **Bureautique** | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir le sens de l'organisation
Respecter des délais
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Savoir déléguer
Avoir la capacité de gérer la complexité des rapports humains
Etre capable d'écoute et de communication

| 81 | Responsable qualité (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Responsable qualité | Métier : | Fiche transversale |
|---|---|---|---|
| Mission | Le responsable qualité définit la politique qualité de l'entreprise en lien avec la direction. Il met à jour ses démarches qualité et les décline en process et outils de communication afin d'optimiser la productivité, la qualité du service et de garantir la sécurité, l'hygiène et le respect de l'environnement au sein de l'entreprise. | | |
| Contacts | Service interne et commercial (satisfaction clientèle), d'études, de production, de méthodes et maintenance (problèmes techniques) ou avec des organisations clientes | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| ELABORER LA POLITIQUE QUALITE DE L'ENTREPRISE | - Définit la politique qualité de l'entreprise<br>- Définit des normes de qualité, valide les objectifs et les moyens auprès de la hiérarchie<br>- Détermine les processus qualité (audits terrain, visites, évaluations...) en tenant compte des besoins et demandes des différentes parties prenantes (salariés, responsables d'équipes, donneurs d'ordres)<br>- Conçoit les procédures garantissant la qualité des produits<br>- Conçoit le plan d'action, liste les démarches et les actions qualité de l'entreprise à mettre en oeuvre<br>- Planifie la mise en oeuvre du plan d'action et des processus qualité (audits terrain, visites, évaluations...)<br>- Elabore les outils de suivi de la qualité ainsi que les indicateurs de suivi<br>- Rédige les manuels qualité de l'entreprise | Totale | | |
| METTRE EN PLACE LA POLITIQUE QUALITE | - Décline le plan d'action, les démarches et les actions qualité de l'entreprise préalablement définies<br>- Anime et coordonne la politique qualité au sein de l'entreprise<br>- Rencontre les acteurs qui interviennent dans la démarche qualité (fournisseurs, sous-traitants, clients, équipes internes...)<br>- Représente l'entreprise auprès des services officiels de contrôle<br>- Participe à la mise en oeuvre des processus qualité (audits terrain, visites, évaluations...)<br>- Se porte garant des référentiels qualités, de leur compréhension et de leur application<br>- Assure la mise en place de la sécurité (des salariés, des installations industrielles, des produits...) au sein de l'entreprise | Totale | | |
| SUIVRE ET EVALUER LA POLITIQUE QUALITE DE L'ENTREPRISE | - Assure la veille réglementaire et technologique<br>- Suit le contrôle de la qualité des matières premières et des moyens de production<br>- Complète les outils de suivi de la qualité ainsi que les indicateurs de suivi<br>- Analyse les outils et indicateurs de suivi de la qualité<br>- Veille à la conformité des produits finis (cahier des charges, normes, spécifications...)<br>- Met à jour les manuels qualité de l'entreprise | Totale | | |
| AJUSTER LA POLITIQUE QUALITE DE L'ENTREPRISE | - Rédige les fiches d'anomalie et de non-conformité<br>- Conçoit des solutions pour résoudre les problèmes et optimiser la qualité de la production<br>- Détermine et propose des évolutions, des améliorations (en termes de pratiques et de procédures)<br>- Préconise des actions correctives et préventives et contrôle leur mise en oeuvre<br>- Conseille et apporte un appui technique aux services, aux clients (conception, élaboration...) | Totale | | |
| SENSIBILISER A LA POLITIQUE QUALITE | - Sensibilise les collaborateurs à la démarche qualité<br>- Vérifie que les documentations diffusées à chaque poste de travail sont compréhensibles, applicables et efficaces<br>- Participe à la formation du personnel aux méthodes qualité | Totale | | |
| RESPECTER LES REGLES QHSE | - Respecte et fait appliquer les procédures internes, les procédures internes<br>- Respecte et fait apliquer le règlement intérieur et les consignes générales de sécurité | Totale | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaître les principes de la certification | Expertise | | |
| Technique | Connaître les outils et supports d'une démarche qualité | Expertise | | |
| Technique | Savoir détecter des anomalies | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir analyser et respecter un cahier des charges | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir observer, analyser, évaluer et synthétiser des informations | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir détecter et analyser des contraintes techniques | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Technique | Connaître les méthodes d'analyse statistique | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Application | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir respecter un planning d'intervention | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |
| Autre | Assurer une veille documentaire | Maîtrise | | |

| 81 | Responsable qualité (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| Formation initiale | | Bac +3 à bac +5, avec une spécialisation en statistiques ou en qualité | |
| Expérience professionnelle | | Expérience de 2 ans sur un poste similaire | |
| Projet | | | |
| Management | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Capacité à communiquer à l'oral
Capacité à communiquer par écrit

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| Equipements | Poste informatique, poste téléphonique |
| Charge | Pas de port de charges |
| Conditions de travail | Poste assis |
| Bureautique | Pratique quotidienne de l'outil informatique (word, excel, power point…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
(rencontrées dans l'exercice de la fonction)

| Catégorie de handicap<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | Solutions / mesures à envisager |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir la capacité de projection
Avoir le sens de l'organisation
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Savoir tirer les enseignements des réussites et des echecs
Avoir le souci du compte-rendu des actions menées
Faire preuve d'une grande disponibilité personnelle, capacité d'écoute
Etre rigoureux
Respecter les délais

| 82 | Responsable RH et gestion des compétences (1/2) |
|---|---|

## DESCRIPTION DE FONCTION

| Nom de la fonction | Responsable RH et gestion des compétences | Métier : | Fiche transversale | Code Rome : | M1503 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mission | Le responsable RH définit et met en oeuvre la politique de management et de gestion des ressources humaines (recrutement, rémunération, mobilité, gestion des carrières, ...) de la structure. Il élabore ou supervise la gestion administrative du personnel (dossiers individuels, paie, ...). Il contrôle l'application des obligations légales et réglementaires relatives aux conditions et aux relations de travail. Il organise le dialogue social et participe aux opérations de communication interne liées aux mutations de l'entreprise.<br>Il peut participer à la définition des orientations stratégiques de la structure. | | | | |
| Contacts | Equipe de direction, salariés | | | | |

## ACTIVITES ET TACHES

| Activité | Descriptif Activité | Responsabilité<br>- Totale<br>- Partagé | % totale de l'activité | Importance de l'activité dans la fonction |
|---|---|---|---|---|
| APPLIQUER LA POLITIQUE DE GRH FIXEE PAR LA DIRECTION | -Elabore la politique de management des ressources humaines selon les orientations stratégiques de l'entreprise et définit les plans d'action<br>-Conçoit et pilote les opérations liées à la gestion des emplois et des compétences<br>-Contrôle la conformité d'application des obligations légales et réglementaires et met en place les actions appropriées<br>-Elabore ou fait évoluer les procédures, les supports de suivi et de gestion du personnel de l'entreprise<br>-Participe à la définition des orientations stratégiques de l'entreprise | Totale | | |
| ASSURER LE SUIVI ADMINISTRATIFS DES SALARIES | -Supervise la gestion administrative du personnel<br>-Développe et suit des outils adaptés : entretiens, grille de recrutement, cartographie des postes de l'entreprise<br>-Gère les effectifs de l'entreprise et le recrutement (mobilité, reclassement)<br>-Gère la politique de rémunération<br>-Gère les compétences et la formation des salariés<br>-Accompagne l'organisation et le management<br>-Constitute et gère le fichier du personnel<br>-Procède aux déclarations obligatoires et au règlement des cotisations sociales<br>-Assure la gestion administrative du temps de travail<br>-Assure la gestion de la paie<br>-Assure la gestion des carrières<br>-Assure la gestion des dossiers individuels de salariés (congés, contrats, paie, maladie, formaton, médecine du travail, ...)<br>-Contribue à l'évolution du système d'information RH | Totale | | |
| ENTRETENIR LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX | -Organise la concertation et le dialogue social avec les membres du personnel ou leurs représentants (syndicats, CE, DP)<br>-Négocie et suit des actions, accords, conventions avec des intervenants externes (services de l'emploi, écoles, entreprises, ...) | Totale | | |
| SUIVRE ET RENDRE COMPTE DE L'ACTIVITE | -Réalise des enquêtes sur les conditions de travail, le climat social, rémunérations, ...<br>-Mène des études sur les postes de travail et les compétences<br>-Produit des référentiels emplois, compétences, formation, ...<br>-Suit le budget RH de la structure, analyse les écarts et met en place les mesures correctives<br>-Met en oeuvre les mesures réglementaires liées au droit du travail (exercice syndical, procédures disciplinaires, de licenciement,,,)<br>-Coordonne les activités de gestion du personnel et conseille les responsables de service | Totale | | |
| DEPLOYER LA DEMARCHE QHSE | -Relaye et fait appliquer à ses collaborateurs les règles QHSE applicables à son entreprise<br>-Tient à jour son classeur QHSE, assure les enregistrements QHSE, déclenche des fiches problème<br>-S'assure du respect des consignes par son équipe<br>-Détermine les moyens et les besoins en équipements individuels et collectifs de protection, s'assure de leur fourniture<br>-Est l'interlocuteur privilégié lors des audits internes et externes au sein de son service<br>-Participe à l'élaboration des plans d'amélioration qualité | Partagé | | |

## COMPETENCES

| Domaine<br>- Artistique<br>- Informatique<br>- Organisationnel<br>- Social<br>- Technique | Description | Niveau requis<br>- Notion<br>- Application<br>- Maîtrise<br>- Expertise | Importance dans la fonction | Tendance future |
|---|---|---|---|---|
| Technique | Connaitre la règlementation relative au droit du travail, la législation sociale | Expertise | | |
| Technique | Connaitre les techniques de dialogue social | Expertise | | |
| Technique | Connaître les modalités de mise en œuvre d'une démarche de GPEC | Expertise | | |
| Technique | Connaître le cadre règlementaire de la formation professionnelle | Expertise | | |
| Technique | Savoir gérer le suivi administratif de son activité | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir résoudre les problèmes rencontrés | Maîtrise | | |
| Technique | Savoir établir et / ou gérer un budget | Application | | |
| Social | Savoir transmettre et faire appliquer des consignes à son équipe | Maîtrise | | |
| Social | Savoir animer une réunion | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intervenir en cas de situations conflictuelles ou délicates | Maîtrise | | |
| Social | Savoir intégrer un nouveau collaborateur | Expertise | | |
| Social | Savoir évaluer, manager et accompagner ses collaborateurs | Expertise | | |
| Social | Savoir identifier les problèmes rencontrés et en faire part | Maîtrise | | |
| Social | Savoir mener un entretien de recrutement | Expertise | | |
| Organisationnel | Connaître les échéances sociales et légales et les respecter | Expertise | | |
| Organisationnel | Savoir gérer le planning de son équipe | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir reporter l'activité de son service auprès de sa hiérarchie | Maîtrise | | |
| Organisationnel | Savoir suivre et superviser le déroulement de l'activité | Maîtrise | | |
| Autre | Assurer une veille documentaire | Maîtrise | | |

| 82 | Responsable RH et gestion des compétences (2/2) |
|---|---|

## PREREQUIS INITIAUX

| | Nombre d'année | Domaine d'activité / Métier | Tendances et facteurs d'évolution de la fonction |
|---|---|---|---|
| **Formation initiale** | | Licence professionnelle / Master RH | |
| **Expérience professionnelle** | | Expérience professionnelle dans un service RH | |
| **Projet** | | | |
| **Management** | | Expérience en management d'équipe | |

## EXIGENCES COMPLEMENTAIRES / PARTICULARITE

Savoir communiquer à l'oral
Savoir communiquer par écrit

## SPECIFICITES

| | |
|---|---|
| **Equipements** | |
| **Charge** | |
| **Conditions de travail** | Position assise prédominante |
| **Bureautique** | Travail sur écran d'ordinateur avec clavier, utilisation de word, excel et autres logiciels internes (gestion de plannings, logiciel de paie…) |

## SUGGESTIONS DES MESURES APPROPRIEES AUX EVENTUELLES SITUATIONS DE HANDICAP
**(rencontrées dans l'exercice de la fonction)**

| **Catégorie de handicap**<br>- Moteur<br>- Visuel<br>- Auditif<br>- Psychique<br>- Intellectuel<br>- Maladie | **Solutions / mesures à envisager** |
|---|---|
| | |
| | |

## FORMATIONS / ACTIONS CORRECTIVES

## APTITUDES

Faire preuve de discernement
Avoir le sens du travail en équipe
Avoir la capacité de projection
Avoir le sens de l'organisation
Savoir s'adapter
Avoir le goût des responsabilités
Etre capable d'observation et d'anticipation
Etre force de proposition et avoir l'esprit d'initiative
Avoir une bonne résistance au stress, contrôler son émotivité
Faire preuve de leadership
Etre capable de gérer et coordonner des personnes et des activités
Avoir le sens de la pédagogie
Savoir déléguer
Faire preuve d'une grande disponibilité personnelle, capacité d'écoute
Etre autonome tout en sachant rendre compte
Respecter les délais

**Ce projet a été soutenu par**



Ministère du Travail, de l'Emploi,
de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social







